

# 金融產業文摘

2022年4月號

## 編輯群的話

國外保險公司將於2023年1月1日開始適用IFRS 17，並於2022年期中財務報導依照IAS 8「會計政策、會計估計變動及錯誤」及IAS 34「期中財務報導」相關規定，揭露IFRS 17 適用後對公司之影響。因此，如何符合IAS 8及IAS 34 相關規定於財務報導中揭露說明，是當前國外保險公司相當關切之議題。雖然我國將延至2026年1月1日開始適用IFRS17，國內保險公司也相當關注IFRS 17首次適用前之財務報導應揭露事項。本期文摘將針對如何依照IAS 8 及IAS 34 相關規定，進一步說明IFRS 17 開始適用日前之期中財務報導應揭露事項。

另，於2021年12月底金融監督管理委員會已公布於2022年將「落實誠信經營原則」評估指標落實於金融服務業公平待客原則評核機制中，在僅剩約略半年時間，金融服務業將如何強化誠信經營相關措施及設計適當的風險評估方法，本期文摘亦有探討。最後，特別篩選出近期與金融產業相關的稅務新知，衷心期盼透過本期專文，各界先進皆能快速因應及隨時掌握產業正在發展之變革。

**EY**安永

Building a better  
working world

# 金融產業文摘

2022年4月號

## 編輯群



傅文芳 所長



審計服務  
黃建澤 營運長



稅務服務  
劉惠雯 營運長



策略與交易諮詢服務  
何淑芬 總經理



諮詢服務  
張騰龍 總經理



審計服務  
金融服務產業  
張正道 執業會計師




審計服務  
金融服務產業  
徐榮煌 執業會計師



審計服務  
金融服務產業  
謝勝安 執業會計師



審計服務  
金融服務產業  
馬君廷 執業會計師



# 金融產業文摘

## 本期目錄

### 專文

- ▶ IFRS 17 安永洞察 – IFRS 17 過渡時期考量IAS 8 與IAS 34 財務報導之揭露
- ▶ 公平待客評核與落實誠信經營

### 稅務新知

- ▶ 日本公布2022稅制改革綱要
- ▶ 新加坡與香港將引入全球最低稅負制

### 附件

- ▶ 中小企業的聲音：銀行業務體驗與預期

# IFRS 17 安永洞察 - IFRS 17過渡時期考量IAS 8 與 IAS 34 財務報導之揭露

謝勝安 審計服務部 執業會計師  
王 沛 交易諮詢服務 精算服務 執行副總經理  
章 捷 交易諮詢服務 精算服務 副理



謝勝安  
執業會計師



王 沛  
執行副總經理



章 捷  
副理

## 背景

國際上多數的保險公司將於2023年1月1日適用IFRS 17。在2023年度財務報導適用IFRS 17 之前，保險公司將陸續編製2022年期中財務報導，IAS 8 的揭露要求於2022年度財務報導中，說明IFRS 17 新準則適用對公司之影響。

而臺灣將於2026年1月1日起全面適用IFRS 17，保險公司在專注於解決IFRS 17 相關實行挑戰之餘，也應適當關切 IAS 8 和 IAS 34 國際會計準則之要求。臺灣保險公司將需在 IFRS 17 過渡日（2025 年 1 月 1 日）之前完成準備，業者應考慮在 IFRS 17 首次適用日（2026 年 1 月 1 日）前發布之財務報導中應揭露之事項。投資者、監管機構和其他利害關係人將會對這些揭露予以關注。

本文旨在透過 IAS 8 和 IAS 34 準則要求，協助保險公司了解在規劃2025年期中財務報導（Q1/Q2/Q3）、2025年度財務報導以及2026年期中財務報導（Q1/Q2/Q3）中，揭露時應考量之各事項。

## 2025年期中財務報導之揭露

關於保險公司提供對於已發布但尚未生效之新IFRS相關訊息，儘管IAS 34「期中財務報導」並未明確要求在最近期的年度財務報導中揭露最更新之資訊，但在2025年期中財務報導中，業者應考慮這些資訊是否有助於揭露說明保險公司適用IFRS 17 的進展情況。

時程上，在編製2024年度財務會計帳目後，因距離2025年第一季財報製作的時間較近，2025年第一季財報可能與2024年度財務報導的資訊相似，故可合理預期兩者之揭露程度相似。

對於2025半年報及第三季財報，此時企業應更全面瞭解過渡日帶來之影響（尤其是第三季財報），企業應有能力量化該階段採用IFRS 17 之影響並提供影響數；若現階段無法提供量化數字，企業應考慮揭露質性以及方向性之變動，例如：企業預期權益科目上升或下降，及其變動主要驅動因素的解釋。

## 2025年度財務報導之揭露

IAS 8「會計政策、會計估計變更和錯誤」第30和31段詳細說明尚未適用的新會計準則之預期影響的揭露要求。新國際財務報告準則將對企業首次採用期間的財務報導產生影響，保險公司應揭露該事實，以及已知之變動，或提供對評估變動影響之可合理估計之攸關資訊。

實務上，這意味隨著IFRS 17 的推進，更多變動影響相關資訊將變成已知，或更能合理估計。保險公司應逐步於財務報表上提供更多關於公司適用IFRS 17 之特定質化及量化資訊。

為遵循上述要求，公司應考慮揭露：

- ▶ IFRS 17「保險合約」目前尚未適用，自2026年1月1日開始的年度報導期間始得適用，以及公司預計首次應採用IFRS 17 之日期等事實。
- ▶ 即將生效之會計政策變動之說明，包括選擇採取的會計政策，以及是否適用豁免權（若已有決定）。

- ▶ 在IFRS 17 下選擇採取的過渡日方法之說明（若已有決定）
- ▶ 關鍵性判斷及估計之說明（若已考量或已有決定）
- ▶ 預期量化影響（取決於過渡日方法，資產、負債和期初保留盈餘調整數之重編，或資產、負債、收入、費用在首次適用IFRS 17 之變化）（若該資訊已知或可合理估計）

### 2026年度期中財務報表之揭露

IAS 34 中第6段及第16A(a)段說明關於期中財務報導之關鍵性要求。相較於年度財務報導，因為需提供自上一年度末以來與公司財務狀況和經營績效具顯著相關事件及交易之解釋，企業可能被要求或選擇於期中報表日提供較年度財務報表為少之資訊。

期中財務報導的目的通常是提供對於新發生之活動、事項及情況提早觀測到之揭露，解釋過渡時期中及其後續的影響，否則這些影響只會在一年後的年度財務報導發布時才看得到。

我們預期通常揭露以下資訊即可滿足IAS 34 的要求：

- ▶ 與 IFRS 17 相關的新會計政策，例如：適用保險合約的彙總層級、折現率之決定、IFIE的認列與衡量方法等。
- ▶ 重大會計判斷，例如：計算風險調整之判斷、VFA或PAA適用性之判斷、保障單位決定之判斷等。
- ▶ IFRS 17 下的過渡日方法，例如：在過渡日認列合約服務邊際的金額，以及其後續的影響。

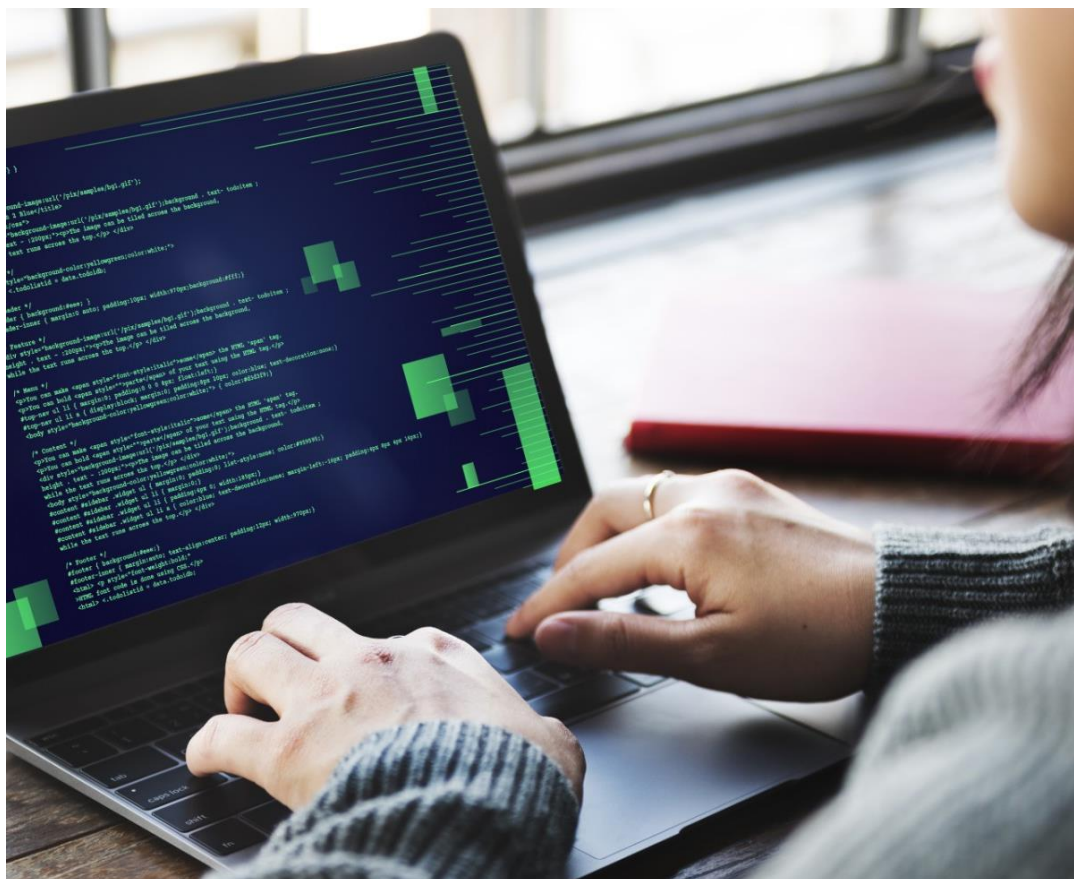


## 總結

對於IFRS 17 過渡時期揭露的考量，公司應參照IAS 8 與IAS 34 所指出之要求。IAS 8 第30和31段規定了2026年度財務報導之前因會計政策變動影響的揭露要求，而 IAS 34 第6段指出於2026年期中財務報導適用IFRS 17 的指導方向。企業需在2026年首次採用IFRS 17 之前揭露新準則之影響於其財務報導中。

隨著有關IFRS 17 對財務報導的預期影響的資訊增加，可預見的是，各保險公司在2026年底前或更早期間對於其財務報表將採逐步建構方式建立起其報表揭露之程度。在設計期中財務報導的揭露時，讓這些期中揭露成為年底所有新揭露事項的要件，或者與將在年度財務報導中提供的揭露維持一致，始能將揭露功能發揮最大的效用。

除此之外，保險公司也可同時將揭露資訊傳達於其投資人報告中。因公司需考慮到揭露應涵蓋哪些訊息，若傳達給投資人的量化資訊為傳達給市場資訊的一部分，可確保內部和外部傳遞的財務資訊互為一致。■



## 公平待客評核與落實誠信經營

高旭宏 企業管理諮詢服務 執行副總經理  
吳仁芳 企業管理諮詢服務 協理  
蕭莞芝 企業管理諮詢服務 副理



高旭弘  
執行副總經理



吳仁芳  
協理



蕭莞芝  
副理

### 公平待客原則評核指標新增落實誠信經營，後50%業者自動現形

金融監督管理委員會(以下簡稱金管會)於2021年12月30日公布2023年金融服務業公平待客原則評核機制，於評核表中增列「落實誠信經營原則」之評估指標，並將揭露範圍劃分為2級距，第1級距為前25%業者，第2級距為前25%至50%業者名單，使後50%業者自動現形。

「落實誠信經營原則」之評核重點包括：

- ▶ 從上而下推動誠信經營文化
- ▶ 依該企業業務特性主動規劃及推行相關措施，例如：
  - ✓ 問責制度
  - ✓ 員工行為守則
  - ✓ 防止利益衝突措施
  - ✓ 檢舉管道
  - ✓ 辦理教育訓練
  - ✓ 建立完善風險管理措施
  - ✓ 建立不誠信行為風險評估機制
  - ✓ 於不誠信行為防範方案內明定作業程序、違規懲戒及申訴制度，落實執行並定期檢討



- ▶ 為落實誠信經營，建立有效的內部控制制度
- ▶ 由內部稽核單位依據不誠信行為風險評估結果，擬定相關稽核計畫，並據以查核防範不誠信行為方案之遵循情形，或委託會計師執行查核

### 誠信經營實施現況

如金融業者欲取得公平待客評核佳績，可先如實評估誠信經營之實施現況，再針對待建置或待強化之項目著手，逐一補強。

對於一般金融業者而言，上述事項可能有部分已於企業內實施多年，例如員工行為守則、防止利益衝突、檢舉制度、員工懲戒及申訴制度等，多半為因應現行法令規範或ESG目的而設置；部分項目則可能為部分實施，例如申請高資產業務之金融機構，需先就該業務建立相關問責制度，但該制度可能尚未涵蓋全公司業務；另有部分項目可能為輕度實施或尚未實施，例如不誠信行為風險評估，及基於不誠信行為風險評估結果之稽核計畫等。

| 實施程度      | 誠信經營評核重點或相關措施                 |
|-----------|-------------------------------|
| 已實施       | 員工行為守則、防止利益衝突、檢舉制度、員工懲戒及申訴制度等 |
| 部分實施      | 問責制度                          |
| 輕度實施或尚未實施 | 不誠信行為風險評估、基於不誠信行為風險評估結果之稽核計畫  |

### 落實誠信經營之挑戰

#### 實施時程

鑒於業者需於2023年4月前提交公平待客原則評核表，且評估期間為2022年全年，故業者大約僅剩半年時間可補強內部相關機制，時程相當緊迫。

#### 法令環境

「誠信經營」係出自臺灣證券交易所公布之「上市上櫃公司誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」。由於並非所有金融機構皆為上市櫃公司或其關係企業，有部分業者未曾實施誠信經營原則，且上開規定內容多屬原則性要求，若業者欲真正落實誠信經營，將需

自行發想執行細節。

另一方面，「上市上櫃公司誠信經營守則」規定不誠信行為防範方案至少應涵蓋下列行為：

- ▶ 行賄及收賄
- ▶ 提供非法政治獻金
- ▶ 不當慈善捐贈或贊助
- ▶ 提供或接受不合理禮物、款待或其他不正當利益
- ▶ 侵害營業秘密、商標權、專利權、著作權及其他智慧財產權
- ▶ 從事不公平競爭之行為
- ▶ 產品及服務於研發、採購、製造、提供或銷售時直接或間接損害消費者或其他利害關係人之權益、健康或安全

除前五項尚可參酌ISO 37001反賄賂管理系統標準外，其餘項目已超出ISO 37001範圍。換言之，因不誠信行為風險之範圍遠超過賄賂風險，業者無法直接適用賄賂風險評估方法，而須另行設計不誠信行為風險評估方法。

### 知識面與操作面

由於業者未必了解如何評估不誠信行為風險，且內部已存在多種自評機制，故實務上常傾向將既有風險評估機制解釋為已涵蓋不誠信行為風險之評估。這些評估方法多以自評方式評估控制落實度，然而極少有評估單位願意誠實揭露自己未落實控制，故控制評估結果均為落實，此為人性問題。因此，當評估的風險為「不誠信行為風險」時，自評落實度之方法顯不適用。試想，若評估單位或人員發生不誠信行為，該單位或人員如何能將實情反映於控制落實度中？如現行評估方法具上述問題，直接套用該方法可能會導致不誠信行為風險遭低估，反不利建立完善的風險管理措施。

### 他評或查核可有效解決風險評估問題？

實務上亦常見透過他評或查核檢驗風險評估結果之正確性。惟他評或查核可解決評估不實問題的前提為權責人員具備對不誠信行為風險之知識、技能及經驗，若權責人員不具備相關知識、技能及經驗，他評或查核之成效恐有疑慮。

## 落實誠信經營之解決方案

基於前述分析，我們建議金融機構除內部辦理差異分析，了解待建置或強化之項目，並可先建置有效的不誠信行為風險評估方法。

### 有效的風險評估方法

為設計有效的不誠信行為風險評估方法，須先了解不誠信行為之涵蓋範圍，避免僅評估賄賂風險。因本國誠信經營相關規定並未深入闡述業者應如何評估不誠信行為風險，是故，我們建議業者可按本國規範所訂之不誠信行為範圍，參考國外相關規定、指引、文獻或案例(例如 ISO 37001、Wolfsberg指引等)，以生成不誠信行為風險評估框架。

另一方面，因控制是否落實無法透過自評判斷，風險評估方法應避免使評估單位自評控制落實情形，並將重點聚焦於評估機制面之設計是否完善。

再者，我們亦建議評估指標可混合質化與量化題目，混合式題目可避免全量化或全質化評估之盲點。若設計得當，風險評估結果將可反映不同時點之狀況，避免每次評估結果皆相同。

## 結語

2023年公平待客評核指標增列「落實誠信經營」，故金融業者僅剩約半年時間可強化誠信經營相關措施。由於「上市上櫃公司誠信經營守則」於2019年修訂時已引入風險基礎概念，金融業者須先評估不誠信行為風險，再據以訂定防範方案及稽核計畫。因此，不誠信行為風險之評估至關重要，且因評估之風險類型為「不誠信行為風險」，傳統仰賴評估單位誠實揭露之控制落實度自評方法並不適合用於此目的。爰此，我們建議業者可參考國外相關規定、指引、文獻或案例，針對不誠信行為風險之性質及範圍，另行設計合適的風險評估方法。

■

# 日本公布2022稅制改革綱要

周黎芳 國際及併購重組稅務諮詢服務 執業會計師



周黎芳  
執業會計師

## 摘要

日本聯合執政黨於2021年12月10日發布2022稅制改革綱要（以下稱「稅改綱要」）。根據稅改綱要，將會制定一份稅制改革草案，並提交至國會，法案預計於2022年3月底正式頒布。

安永摘錄與跨國公司納稅義務人以及相對適用金融業有關的規定，說明如下。

## 員工薪酬支出扣抵增加

- ▶ 為達成合理之社會財富分配並刺激日本經濟，現行的薪酬調漲減稅制度將有所調整，以鼓勵企業提供全體加薪。目前，若本年度支付新僱員工之薪資比前一年度支付新僱員工之薪資增加2%以上，在符合特定條件的情況下，本年度支付新僱員工之薪資可以獲得15%至20%的稅額扣抵。
- ▶ 根據稅改綱要，於2022年4月1日至2024年3月31日之期間，若支付特定僱員之薪資比前一年增加3%以上，則本年度之增加金額可獲得15%至30%的稅額扣抵（上限為應納企業所得稅之20%）。

- ▶ 對此，稅改綱要亦規定：
  - ▶ 普通股股本為日圓10億元（約美金900萬元）以上及僱有1000名以上員工之企業，須於線上揭露企業之加薪、客戶關係等政策，並通知經濟產業省。
  - ▶ 不適用於當年度設立之企業。
  - ▶ 類似制度適用於地方法人稅。

## 國內股利扣繳

- ▶ 根據現行法律，日本公司間支付之股利須於發放時按**20.42%**稅率扣繳，即使所扣稅款通常可獲得稅額扣抵或退還。
- ▶ 若股利是由以下類型之日本公司於**2023年10月1日**後發放予另一日本公司，則此類國內股利扣繳將得免除：
  - ▶ **100%**關係企業。
  - ▶ 接受者持有發放股利公司超過三分之一之股份。

## 由資本公積發放之股利

- ▶ 資本公積之發放在稅上可視為視同股利以及資本返還，前者須課稅而後者無須。**2022年**稅務改革將會修正計算公式，針對資本返還設定上限，而此限額為因分配後資本公積減少之金額。
- ▶ 針對發行不同等級股票之公司，將會以與此分配相關之特定等級之股票作為計算此類資本返還標準。

## 政府補貼之稅負遞延

- ▶ 現行法律針對特定收入，如：與符合資格之資產收購相關之政府補貼，實行稅負遞延制度。此次稅務改革將明確在收購資產後，收到政府補貼對於稅負遞延之影響。

## 盈餘剝離規定

- ▶ 根據現行法律，針對特定利息費用之扣除上限為調整後應稅所得額之20%。針對外國公司，目前此規定僅適用歸屬於外國公司於境內常設機構之國內來源所得。
- ▶ 此次稅制改革將擴大適用盈餘剝離規定之國內來源所得的範圍至：
  - ▶ 歸屬於外國公司，而不歸屬於其常設機構之國內來源所得；及
  - ▶ 歸屬於無常設機構的外國公司之國內來源所得。

## 日本消費稅合規發票制度

- ▶ 新的日本消費稅（JCT）合規發票制度將於2023年10月1日生效。納稅義務人須註冊為合格發票開立機構以開立合規發票，使買家得以進行消費稅之進項扣抵。
- ▶ 此次稅改將修正註冊流程，說明如下：
  - ▶ 根據目前規定，適用免稅之納稅義務人可特例於納稅期間註冊成為合格發票開立機構，但僅限於涵蓋2023年10月1日之納稅期間。此次稅改將擴大此特例之適用期間，即涵蓋2023年10月1日至2029年9月30日之間任何一日之納稅期間皆得適用。
  - ▶ 若適用新規定下之特例，則註冊為合格發票開立機構者兩年之內不得還原為免稅納稅義務人。
  - ▶ 針對根據「國稅通則」須於日本指派稅務代表之外國企業，若其未遵從規定，稅務機關有權駁回或註銷其之註冊申請。

## 稅基侵蝕與利潤移轉2.0

- ▶ 稅改綱要強調，日本大力支持經濟合作暨發展組織（OECD）/二十大工業國（G20）於2021年10月針對稅基侵蝕與利潤移轉兩大支柱提出之包容性框架。稅改綱要亦說明，日本政府將繼續參與討論，並確保新制會按照此框架推行，同時平衡未來可能對納稅人及現行規定造成之負擔。

## 我們的觀察

- ▶ 根據此次稅制改革，現行利息費用之扣除上限規定(應稅所得額之20%)將會延伸適用於外國公司之日本來源所得，無論該來源所得是否應歸屬於其常設機構。此擴大之盈餘剝離規定除影響於日本境內之外國公司(如於日本設立分支機構之台灣金融機構)外，亦將影響該台灣金融機構所直接提供之日本境內貸款對象(如其於日本境內之客戶)。
- ▶ 建議臺商持續關注此稅務改革之相關發展，包括後續頒布之相關細則以及規定，以評估其對自身稅賦以及業務之潛在影響。■



# 新加坡與香港將引入全球最低稅負制

周黎芳 國際及併購重組稅務諮詢服務 執業會計師



周黎芳  
執業會計師

## 背景

繼經濟合作暨發展組織（OECD）公布全球最低稅負制即將於2023年開始實施，並於去（2021）年12月針對BEPS 2.0計畫中支柱2之全球反稅基侵蝕規則（Global Anti-Base Erosion Rules，簡稱GloBE規則）發布全球最低稅負制度範本，新加坡與香港相繼於今（2022）年2月宣告擬引進全球最低稅負制度，以落實BEPS 2.0計畫之稅務改革方案，因應稅基侵蝕及轉移利潤行為。

新加坡與香港研擬之全球最低稅負制度針對營業額達7.5億歐元的大型跨國企業集團（Multinational Enterprise，簡稱MNE），實施該制度將確保MNE於當地有效稅負不低於15%。

相關資訊安永為您整理如下：

### 新加坡擬實施之最低有效稅率（METR）

新加坡財政部長於2月18日在國會發布2022年度財政預算案時表示，新加坡擬引進全球最低稅負制度，以響應 BEPS 2.0 項目的Pillar 2 GloBE 相關規定。



新加坡政府正探討實施**15%**的「最低有效稅率」（**Minimum Effective Tax Rate**，簡稱**METR**）。該制度將適用於在新加坡營運，且年營業額超過**7.5億**歐元之**MNE**。該項制度之引進，將盡可能與**Pillar 2 GloBE**規則一致。

**METR**制度具體實施時間及細節尚未確定。新加坡政府將密切注意後續國際稅制發展情勢以確定相關細節。在設計該制度時，將會諮詢相關業界。政府亦表示，新加坡租稅及非租稅優惠措施將繼續實施。

### 香港擬徵收之本地最低稅款（DMT）

香港財政司司長於**2月23日**發表**2022/23年度**財政預算案時表示，將於今年下半年向立法會提案，從**2023年**起實施全球最低稅負制及相關要求。制度適用於年度合併營業額超過**7.5億**歐元之**MNE**。

為維護香港徵稅權及減輕**MNE**的合規負擔，香港政府擬由**2024/25**課稅年度（**2024年3月31日**後開始之課稅年度）開始，徵收**15%**的本地最低稅款（**Domestic Minimum Top-up Tax**，簡稱**DMT**），以確保相關企業在香港之實際稅率達**BEPS 2.0**全球最低稅負稅率**15%**之水平。同時，香港政府亦重申將致力於維持香港稅制簡單、明確和具透明度之優勢，並保留地域來源徵稅（屬地主義課稅）之原則。

現階段，香港政府與可能受影響之**MNE**進行溝通，有關**DMT**制度細則尚未公布。針對**DMT**稅制是否會對香港公司取得離岸貿易收入造成影響等議題尚待觀察。

## 我們的觀察

對金融業而言，因其原則上應屬營業額達**7.5億**歐元的大型跨國企業集團，若新加坡以及香港依據支柱**2**之規定建立全球最低稅負制，其於新加坡以及香港之課稅實體的有效稅率將可能不低於**15%**。

目前兩地針對最低稅負制之細則皆尚未公布，亦尚不清楚兩地針對金融業是否將採行不同之課稅處理，建議有於新加坡及香港設立子公司之台灣金融業，應密切關注兩地引入全球最低稅負制度相關發展，並重新檢視透過兩地轉投資金融商品對於有效稅率之影響，及評估兩地稅務法規變動對自身稅負及業務之潛在衝擊。■

# 附件

中小企業的聲音:銀行業務體驗與預期



# 中小企業的聲音

銀行業務體驗與預期

# 目錄

---

|            |    |
|------------|----|
| 來自中小企業的聲音  | 03 |
| 關於本研究      | 04 |
| 內容提要       | 05 |
| 附錄1：全球數據比較 | 13 |
| 附錄2：中小企業概況 | 23 |



# 來自中小企業的聲音

中小企業是經濟發展的引擎，能夠鞏固消費者信心，推動成長和經濟繁榮。隨著全球開始擺脫疫情陰霾，不論國家規模的大小，復甦步伐的快慢主要取決於中小企業表現。

中小企業市場極具活力，發展迅速，充滿多樣性。他們存在於各行各業之中，業務獨特，處於企業生命週期的不同階段，目標和發展前景也各不相同，其所有者或領導者往往個性鮮明。這樣一個錯綜複雜、業態迥異的市場族群，又因為規模和營運需求雷同而緊密相連。

疫情使許多中小企業面臨新的挑戰，同時讓其他長久累積的弊病充分暴露。目前市場環境正在經歷變革，不確定性持續存在，中小企業的未來發展路徑難以預測。有一些企業在疫情中逆勢而上，但只是個案，大多數企業遭遇了意想不到的挑戰。

銀行/金融服務機構紛紛謀求轉型，以迎合中小企業的需求。為此，他們必須掌握當下主流動態，以便了解：

- ▶ **中小企業發展歷程**- 包括企業在生命週期各階段所面臨的挑戰或機會
- ▶ **新冠病毒疫情的影響**- 中小企業如何做出調整，因應新冠病毒疫情帶來的影響
- ▶ **中小企業改變商業模式**- 演變及適應變化所需的支援
- ▶ **與銀行/金融服務商的關係**- 探究企業與其銀行/金融服務商當前的關係，以及產品和服務的使用情況
- ▶ **關鍵時刻的支援需求**- 銀行借機伸出援手，幫助克服挑戰，充分利用機會
- ▶ **資金來源**- 決策過程中的重要因素

為此，安永策劃一個全面的研究，與中小企業進行合作，聆聽他們的體驗、需求、期望和願景。這項計畫以中小企業和各大銀行的代表為目標，進行一系列一對一的深度訪談，共取得5,698個回覆。

本報告列出16個地區的關鍵見解摘要，針對特定地區的深度闡述請參看英文版原文 ([The voice of the SME: Banking experiences and expectations](#))。

“

重新審視與中小企業的關係至關重要，但並非易事。首先要與他們互動，傾聽、反思之後，再對普遍存在的假設提出質疑。我們透過此項研究，讓中小企業的心聲得以表達，從而幫助銀行實現轉型，提供市場領先的解決方案。

Anita Kimber

安永歐洲、中東、印度及非洲區 (EMEIA)  
業務轉型主管



# 關於本研究

本研究項目分為三個階段，針對每個階段均採用質化和量化研究相結合方法進行。

## 1 客戶沉浸式互動

透過探討，了解主要客戶對中小企業市場的看法，據此形成針對關鍵領域的洞察，並重點關注主要風險及挑戰。

8項沉浸式互動

## 2 中小企業深度訪談

對來自美國、英國、愛爾蘭、澳洲和新加坡的中小企業（按規模、產業和市場劃分）進行探索性深度訪談，重點解析中小企業經歷背後的环境發展因素。

19場深度訪談

## 3 中小企業調查

對16個地區中具有代表性的中小企業進行線上調查，對每個地區的中小企業經歷、觀點和意見進行量化。

超過5,600家受訪企業

## 中小企業的定義

在本項研究中，中小企業是指擁有10至249名全職員工的企業。

樣本：5,698家



美國  
n=903



加拿大  
n=301



巴西  
n=126



德國  
n=300



英國  
n=712



義大利  
n=300



荷蘭  
n=305



瑞士  
n=307



比利時  
n=310



愛爾蘭  
n=310



澳洲  
n=306



印尼  
n=304



香港  
n=306



馬來西亞  
n=300



新加坡  
n=301



越南  
n=307

在查閱某一個別地區的數據和任何族群分析時，需要考慮該地區的樣本數。

# 內容提要

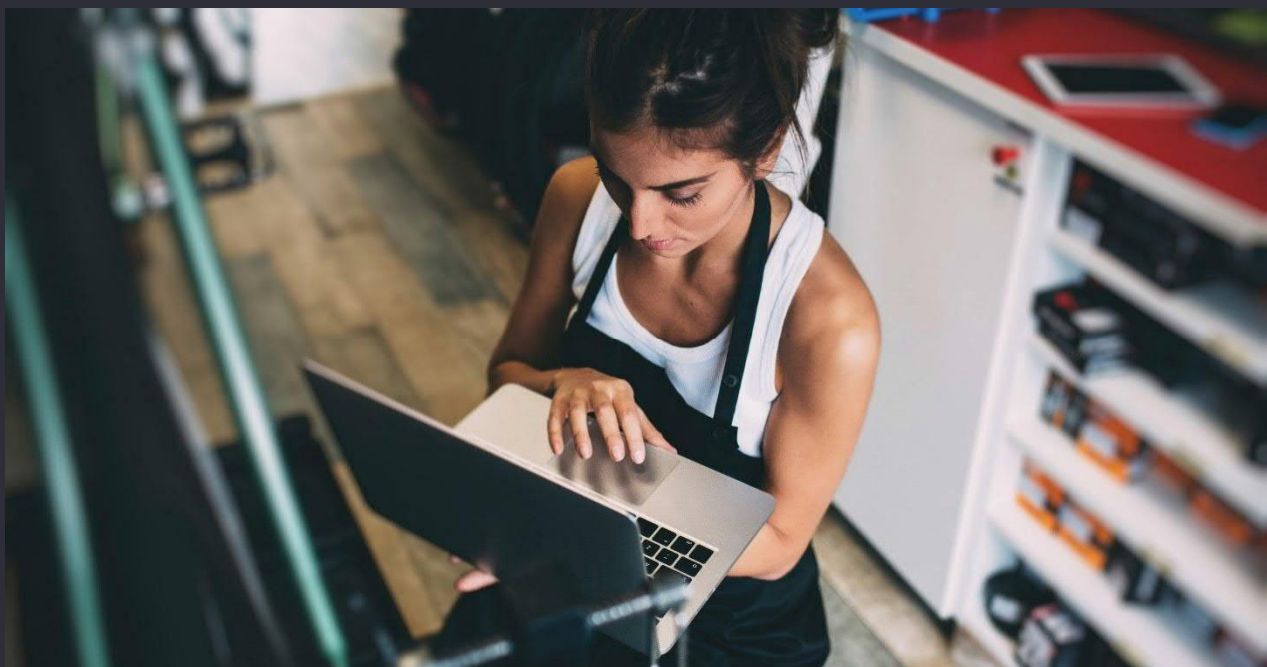
在過去18個月中，中小企業所有者和領導者的韌性受到了前所未有的考驗，過去固有認知在持續的不確定性環境下已經鬆動，他們面臨巨大壓力。中小企業發展穩定為先的概念對於參與研究的大部分企業而言，似乎已逐漸成為遙遠的記憶。

中小企業一貫高度重視營業收入和獲利能力，但也開始愈加關注金融事務，包括他們與銀行及其他服務供應商的關係。憑藉獨特的業務審視方式和追求效率的動力，中小企業以全新眼光看待自身營運和抱負。部分企業在這一顛覆時期抓住機會獲利，但多數企業却只是努力存活下來。

步入復甦發展階段，銀行的機會在於傾聽中小企業的新觀點，瞭解他們的最新期望。隨著情況逐漸趨穩，中小企業在評估銀行/金融關係時會更加明確，也會對過去約定俗成的做法提出質疑。傳統產品和服務以及傳統通路將成為焦點，中小企業很可能會將其與其他選擇進行橫向比較，包括非傳統服務供應商提供的方案。企業在疫情期間與銀行的往來體驗也將影響後續選擇。

銀行的成功將取決於：具備更先進的數位化能力，以提升和增強個人體驗；能夠提供優質基本服務；提供更加便捷的融資管道；透過配套服務來提供更多價值；協調生態系統連接和支持中小企業；以及開闢更穩健的付費收入來源。在此基礎上，還有品牌和聲譽，如大型銀行比非銀行競爭對手擁有更高的信任度，這是疫情帶來的競爭優勢。

我們總結出12個關鍵內容提要：在每個內容提要下，都應考慮中小企業的規模和地理位置的重要層次和細微差別，以成功推動以客戶為主導的轉型，與市場形成共鳴。可以確定的是，更加密切的關注和動蕩的經濟環境意味著在中小企業市場實現成長的機會比比皆是，但需重新調整目前對中小企業業務運作方式的固有認知，並重新制定策略。



# 1 疫情：負面影響深遠

- ▶ 數據顯示，近四分之三（74%）中小企業表示受到疫情負面影響，波及最為明顯的是收入和利潤。
- ▶ 前景較為嚴峻，近五分之四（78%）的中小企業表示，在疫情和全球經濟衰退的背景下，未來何去何從將成為難題。
- ▶ 經濟衰退和受打擊程度在意料之內，但疫情對心態、前景和業務優先事項造成的影響須引起重視。中小企業會一直討論經營小型企業的挑戰，因為這是由來已久的話題。而現在，這些挑戰已經升級。中小企業在享受業務賦予的獨立性和控制權的同時，須承擔更多責任，並處理突發性問題。
- ▶ 很多人在討論疫情的舊有問題，以及當前變化是否會延續。實際上，在疫情爆發初期，中小企業領導者就遭到了重創，壓力始終存在，這樣一番經歷對領導者的情緒產生影響，他們的長遠願景和行為也就此轉變。過去疫情嚴峻磨練了他們的性情，使其商業頭腦更加敏銳。

# 2 業務重點：中小企業更加自省和自信，要求建立新的關係

- ▶ 伴隨疫情而來的極大不確定性迫使企業進行變革，中小企業也快速因應。面對大規模顛覆、籠罩各處的焦慮和茫然情緒，中小企業領導者考慮從不同視角審視自身業務。
- ▶ 中小企業開始關注自身問題，加強自省，重點關注業務內容和業務方式的基本問題。一些企業勉強生存下來，而另一些企業則抓住新的機會。但總體而言，過去的輝煌已不復存在，接下來要關注有助於實現目標的「當務之急」。
- ▶ 大多數中小企業改變其存在的形態和發展方向，而且更多過渡工作尚未完成。在調查中，超過半數（56%）的中小企業計畫改變目前的商業模式。
- ▶ 在新的預期和工作重點驅動下，企業與銀行/主要金融機構的關係被重新審視，而企業對銀行等金融機構在過去疫情期間提供支援的感覺也發生變化，過半數中小企業（51%）表示，銀行/主要金融機構本可以提供更多支持幫助其渡過疫情難關。
- ▶ 隨著環境趨於穩定，發展動能回歸，中小企業對銀行/主要金融機構的交易服務水準、關係管理方式以及能否提供核心產品以外的更多支援領域預期將會發生變化。核心在於結合高級資料分析能力，以及更快的客製化產品和服務。

# 3 商業週期發生轉變：討論演變和重塑市場區隔的必要性

- ▶ 中小企業市場動態多變，無論在任何時間點，都有企業處於生命週期的不同階段。我們通常將中小企業的生命週期分為六個階段：構思、初創、發展/快速發展、成熟/穩定、衰退和退出。這是一種重要的分析角度。
- ▶ 疫情加快了變革步伐，推動許多中小企業從一個階段過渡到另一個階段。疫情期間，僅有55%的企業維持在同一個生命週期階段。
- ▶ 最大轉變之一是，進入中小企業生命週期衰退階段的企業數量增加（占全球12%），主要包括原來處於發展/快速發展和成熟/穩定兩個階段的企業。對於處於衰退階段的企業而言，應重新定位並進行調整，而不是邁入退出階段。衰退企業採取的措施包括：精簡業務、降低成本，借款並縮短員工的工作時間。
- ▶ 中小企業市場已改頭換面。一些企業正在加速發展，另一些企業則發展緩慢，面臨壓力。因此，銀行應重新思考客戶群的劃分和區隔、客戶契合策略、產品組合以及支援需求。隨著企業在生命週期的不同階段不斷發展，其銀行業務需求也隨之變化。在新的業務重點出現之際，銀行必須認識到並積極把握這一轉變。



## 4 疫情期間金融紓困：至關重要的救命稻草，但充滿挑戰和風險

- 政府的扶持和金融機構核發的貸款為中小企業提供必要的支持。
- 總體而言，63%的中小企業獲得金融機構和/或政府某種形式的紓困支援。51%的中小企業獲得政府紓困，42%的中小企業透過借款（銀行、政府補貼、個人資產/財務）獲得資金。
- 多數企業仍岌岌可危，29%的借款企業非常/極其擔心其自身還款能力，這一情況在員工人數為100至249人的中小企業和處於衰退階段的企業中最為常見。
- 因未來形勢不明朗，擔憂情緒仍普遍存在，中小企業需要持續獲得支援。近五分之二（39%）的中小企業將走出疫情和實現復甦視為未來幾年的主要挑戰。在遵循風險評估和提供保守扶持政策，以及透過提供融資來維持中小企業的長期成功和忠誠度，兩者之間的界限十分微妙。

## 5 關係維繫：堅定不移的客戶和猶疑不定的客戶

- 中小企業平均持有3.5種商業銀行產品，平均與兩家金融機構有往來。近三分之二（64%）的中小企業透過傳統銀行獲取金融服務，其中57%的企業表示傳統銀行是其主要金融服務機構。企業對主要金融機構的總體滿意度較高，72%的企業對其表示滿意。
- 超過五分之二（42%）的中小企業在過去12個月內獲得了新產品服務，產品體驗滿意度高（在一些主要面向高達60%以上）。
- 在中小企業中，36%的企業傾向於更換合作方，26%的企業既不積極考慮，也不拒絕改變，持觀望態度。若要更換或擴展關係，需要考慮的組織類型各不相同，其中設有分行機構的銀行（43%）、金融科技公司（31%）和提供非金融產品的大型公司（30%）位居前三。
- 金融科技公司和大型科技公司有望實現顛覆。僅有14%的中小企業將金融科技公司作為融資資金來源，但在規模稍大的企業（員工人數為50至249名）中，該比例提升至19%。我們在審視企業選擇服務供應商的驅動因素時，看到一個有趣的現象，即擁有實體經營場所是最不重要的因素（占比45%，最重要的因素為給出的成本或利率，占比70%）。而在選擇傳統機構還是金融科技公司、大型科技公司等純數位化服務供應商時，因為二者性質截然不同，信任成為主要選擇驅動因素。

## 6 數位化業務：主要業務目標，但恐無法跟上步調

- 中小企業尋求改進與客戶的互動方式，提升業務效率，在競爭中脫穎而出，因此，「數位化」及其所有相關業務成為中小企業長久追求的業務重點。
- 在過去12個月內，超過四分之三（77%）的中小企業保持或提高業務流程的數位化水準。疫情封鎖和新的辦公方式促進變革，促進許多中小企業實現長期以來的數位化目標，或突破障礙，打破僵局。
- 對中小企業而言，數位化轉型喜憂參半，在鼓舞人心的同時，伴隨的諸多問題也令人望而卻步。近五分之二（39%）中小企業的情緒傾向於後者，他們擔心無法跟上數位化的發展步伐（處於衰退階段的企業占47%），近四分之一（24%）的中小企業表示，資訊技術不足是威脅業務發展的主要因素（處於構思階段的企業占33%）。
- 除此之外，還存在對網路安全的擔憂，29%的企業將其視為未來面臨的主要挑戰。許多中小企業認為自身資訊安全和拓展業務安全方面有待加強。
- 中小企業非常需要數位化領域方面的支持，尤其對於已經實施數位化策略，但未獲得外部支持的眾多企業。這為銀行在提供輔助性服務帶來機會，即，幫助中小企業順利駕馭數位化旅程。

# 7

## 數位銀行業務：更智慧、更直觀的體驗

- ▶ 無論是日常交易還是更廣泛的關係維繫支援服務，中小企業與主要金融機構互動的行為和未來偏好正快速演變。
- ▶ 目前，網路銀行業務的使用率顯著提升（淨增加32%），在東南亞和拉丁美洲的中小企業中，這一轉變更為明顯；處於衰退階段的企業同樣具備強烈意向轉向網路銀行業務。
- ▶ 人們對未來的偏好同樣重要，網路銀行業務仍然領先（淨增加29%），手機銀行業務次之（增加27%）。消費者脫離現金的轉變也起了作用，近二分之一（45%）的中小企業表示用現金支付的客戶比例下降。
- ▶ 出現反彈的可能性不大，疫情加速推動數位化轉型，過去約定俗成的做法不再適用，新的互動和交易方式取而代之。但需注意，「人性面」依舊是最重要的，企業仍然希望能夠與瞭解企業、瞭解業務、尊重企業歷史並迅速做出決策/補救措施的人建立聯繫。銀行和金融服務供應商應抓住機會，透過不同管道（線上和線下）和解決方案來滿足這些需求。他們有更大的空間以更智慧、更好的方式重新定義和滿足需求。

# 8

## 數位化區隔：金融和數位化成熟度的主要差異

- ▶ 事實上，不同中小企業及企業領導者之間還是存在差別的，我們重點觀察他們在金融和數位化成熟度方面的差異。在現今超連結互通的時代，金融和數位化成熟度是中小企業參與度、忠誠度及品牌推動策略不可或缺的組成部分。
- ▶ 在本研究中，我們從中小企業的財務敏銳度和數位化能力兩方面考察其成熟度。
- ▶ 我們的象限分析顯示，僅有26%的中小企業認為自身具備成熟的財務和數位化能力，另一個極端值是五分之一（20%）的中小企業認為自身在這兩個方面成熟度均較低。剩餘大部分企業則只在其中某一方面有信心。
- ▶ 由此評估可以看出，未來數位化策略以及相應的產品和服務設計將十分複雜。適用於一家中小企業的措施可能對另一家造成不利影響。這就需要制定新的區隔形式，並具備對當前行為、未來需求和新期望的瞭解。

# 9

## 基本面為先：提供優質基本服務

- ▶ 建立關係的起點是提供優質的基本服務。基本服務如果提供得當則能奠定關係，但如果體驗不佳則會損害關係。
- ▶ 應始終提供優質基本服務，包括銀行透過尖端數位行銷和客戶契合策略發現客戶；以世界一流的無障礙客戶體驗獲取新客戶；運用資料調整產品服務選擇，從而有效地進行產品引導並加速決策流程；以最先進的客戶關係管理機制為基礎進行完整的、無縫銜接的關係管理。
- ▶ 核心產品和服務是建立關係的基石。核心產品和服務是否適當取決於其能否提供更多發展空間，實現更大價值。
- ▶ 我們的研究顯示，調查滿意度雖高，但爭議點在於，這種較高滿意度是出自較低的期望，即，受訪者認為銀行大多相似，差異較小。

## 10 客戶契合：重要的是如何管理關係，而不是擁有更多的關係經理

- ▶ 中小企業總是提出這樣的訴求：「我希望有人可以溝通，有自己的客戶關係經理」。實際上，76%的受訪者表示，他們希望在未來保持或提升與客戶關係經理的互動程度。
- ▶ 這不應該被視為表面價值，這是中小企業的考量點，金融機構在提升效率、提供更佳體驗的關鍵在於瞭解該需求背後的推動因素，即，中小企業認為可透過聯繫人就能解決其需求。中小企業需要客戶關係經理是因為，他們不想只被當成一個數字，而是希望能有人幫助他們進行選擇、解決問題、提供前瞻性解決方案並與他們建立融洽關係，確保節省銀行業務辦理時間，更多關注自身業務。
- ▶ 未來機會在於找到平衡，透過數位化和遠距解決方案提供效率和連結，同時「人性因素」仍適時發揮作用。沒有萬能的解決方案，但可以從中小企業談及與客戶經理的關係強度時所提及的各個方面入手，即，專注於我的業務（59%），瞭解我的業務（63%），讓我感到被重視（65%）以及提出創新的金融解決方案（61%）。如果「雜務」能夠透過簡化的解決方案處理，就可重新定義客戶關係經理的職責，即更加積極主動，注重關係本身。滿意度調查結果證明了這一點，如我們所見，客戶關係經理的關係強度和對主要金融機構的總體滿意度之間存在很强的相關性。

## 11 提供資金：更好更快地獲取資金

- ▶ 一部分中小企業（42%）在疫情期間借到了資金，但也遇到了企業不知道選擇哪些產品以及信貸發放太慢的問題。
- ▶ 我們在調查中特別詢問中小企業對於獲得信貸支持的期望，結果發現，超過半數（66%）的中小企業認為在有資金需求時快速獲得信貸非常/極其重要。在這些中小企業中，一半（58%）企業希望貸款核發時間在7天之內，33%的企業希望不超過3天，還有企業（26%）願意向銀行支付費用，以快速獲取信貸。
- ▶ 信貸決策緩慢令人沮喪，如果銀行具備有效系統來管理信貸流程，則有機會實現服務差異化。
- ▶ 對於銀行而言，與中小企業失之交臂的主要原因之一是資金供給不足，以及中小企業認為很難找到合適的產品，且獲取資金的過程相對緩慢和過於保守。

## 12 超越銀行業：更先進的產品和服務

- ▶ 本研究探討了7種潛在配套服務，同時評估獲取這些潛在服務的興趣、透過銀行獲取服務的意願和支付額外服務費用的意願。
- ▶ 總體而言，受訪者對獲取服務的興趣頗高（在所有中小企業中占比50%至66%），而其中願意透過銀行獲取服務的受訪者比例也相當高（38%至61%）。在有興趣透過銀行獲取服務的中小企業中，願意支付費用的受訪者比例很高，介於68%到81%之間（或占中小企業總數的16%至26%）。
- ▶ 這些配套服務按企業偏好排序依次為：可信賴顧問提供客製化策略；加速獲取信貸；促進業務管理職能（法律、諮詢、風險等）；發展永續的商業模式；量身訂製關係網絡，以實現互連和擴展機會；具備更廣的整合能力，可容納所有客戶/產品的單一整合平臺；以及訂閱式金融服務，從產品組合中適時添加/刪除產品，並按需求進行客製和靈活調整。
- ▶ 對配套服務和產品計畫的評估顯示，人們日益青睞於超越核心的先進產品，以因應業務中的現有挑戰。但正如前面所指出的，首先必須提供優質基本服務。

# 疫情經歷及影響

## 疫情對中小企業的負面影響



如下減少.....



### 前五大挑戰

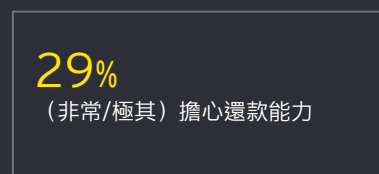
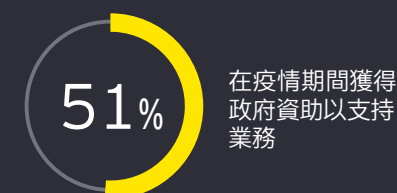
- 1 新冠病毒疫情 43%
- 2 全球從新冠病毒疫情的經濟影響中復甦 29%
- 3 保持/提高獲利能力 23%
- 4 緊跟技術發展步伐 22%
- 5 增加業務/銷售額/營業收入 18%

## 疫情前後的生命週期階段變動

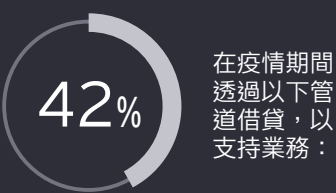
|         |       |
|---------|-------|
| 構思      | -0.4% |
| 初創      | -2.5% |
| 發展/快速發展 | -9.5% |
| 成熟/穩定   | 0.3%  |
| 衰退      | 12.1% |
| 退出      | 0.0%  |

## 疫情期間的財務支持來源

### 政府紓困



### 借貸融資



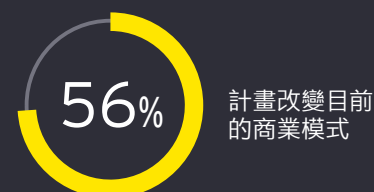
|               |     |
|---------------|-----|
| 銀行 (貸款、透支、信貸) | 45% |
| 政府補貼          | 28% |
| 個人資產/財務       | 25% |

## 疫情期間從銀行獲得的支持

### 我的銀行/金融服務商 (% 同意)

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 在全球新冠病毒疫情期間積極主動，樂意提供幫助 | 52% |
| 本可以提供更多支持來幫助我的企業渡過疫情難關 | 51% |
| 讓我在需要時快速獲得信貸           | 48% |

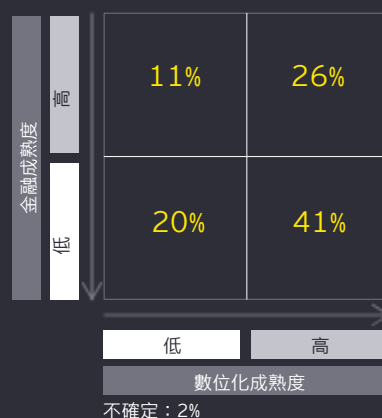
## 商業模式發展



### 對未來商業模式的預期增加/減少

|          |     |
|----------|-----|
| 電子商務/僅線上 | 10% |
| 市場       | 7%  |
| 特許經營     | 6%  |
| 廣告或隱性營收  | 5%  |

## 金融與數位化成熟度



# 金融服務關係

## 主要金融機構 (MFI)



銀行

對非傳統銀行的使用正在增加

- 金融科技公司 20%
- 歷來提供非金融服務的大型公司 20%
- 沒有實體分行機構的純網路/純電話服務的銀行 17%
- 大型科技公司 22%

72%

對主要金融服務供應商感到滿意

- ✓ 回應我的要求
- ✓ 瞭解我的業務
- ✓ 讓我感到被重視

## 信任指數

(平均分數，滿分為10分)

7.6

有實體分行機構的銀行

6.7

大型科技公司

6.6

金融科技公司

6.6

沒有實體分行機構的純網路/純電話服務的銀行

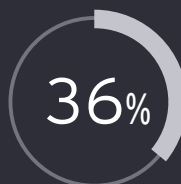
6.7

歷來提供非金融服務的大型公司

6.9

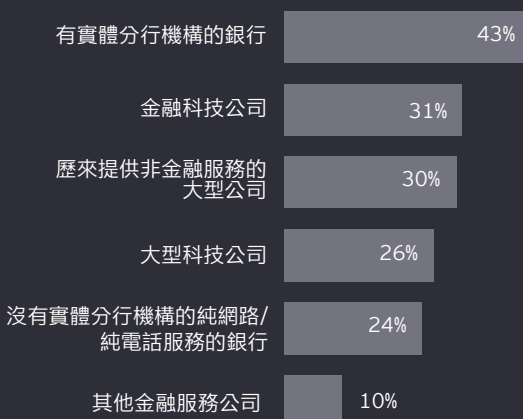
其他金融服務公司

## 更換傾向



中小企業可能(很可能/可能)考慮進行更換金融服務機構

## 考慮更換的機構類型



## 新產品購買

3.5

銀行產品  
平均持有數量

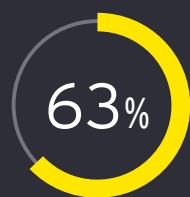
42%

在過去12個月內  
購買了新產品

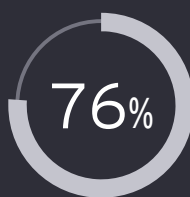
60%+

對新產品服務各  
主要方面非常滿意

## 關係管理



與他們的主要銀行/  
金融服務供應商建立了關係



對他們的客戶關係  
經理感到滿意

我希望我的銀行/金融服務供應商/客戶關係經理.....

在為我的企業提供任何增值服務之前先做好基本服務 75%

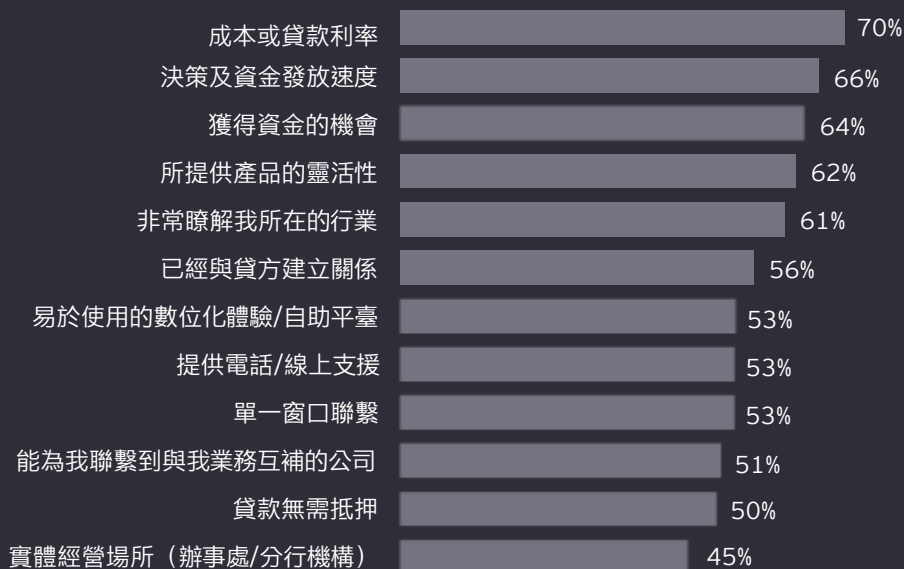
對我的業務和我們的策略方向有清晰的瞭解 74%

對我在所在的行業/領域有深入的瞭解 72%

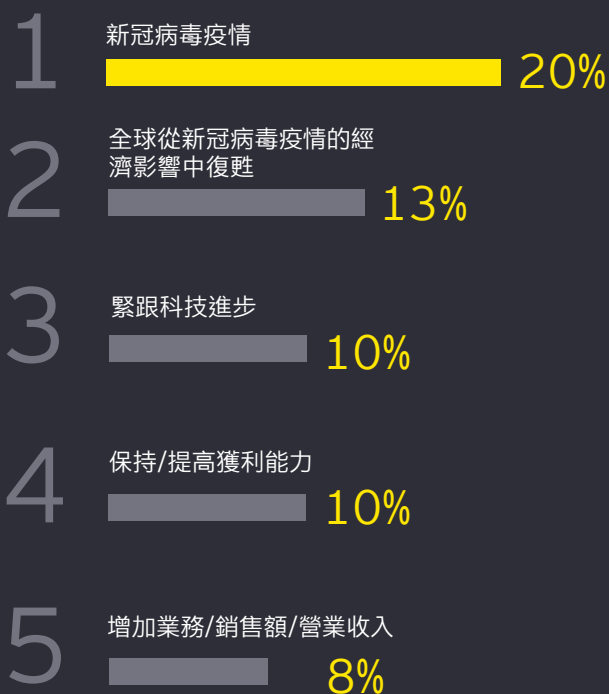
花更多時間參與我的業務/幫助我制定長期計畫/策略/解決方案 62%

# 發展關係

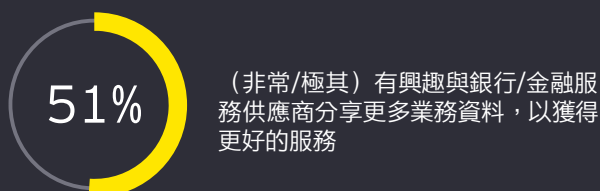
## 中小企業選擇服務供應商時關注的重要因素



## 五大支持挑戰



## 交換資料的動力



## 永續發展



附錄1：

# 全球數據比較



# 全球比較-中小企業發展歷程

|                            | 所有市場 | 美國   | 加拿大  | 巴西   | 德國   | 英國   | 義大利  | 荷蘭   | 瑞士   | 比利時  | 愛爾蘭 | 澳洲   | 香港   | 新加坡 | 印尼   | 馬來西亞 | 越南   |
|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|------|------|-----|------|------|------|
| <b>目前生命週期階段</b>            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |     |      |      |     |      |      |      |
| 構思                         | 4%   | 3%   | 5%   | 4%   | 6%   | 4%   | 5%   | 3%   | 3%   | 9%↑  | 6%  | 2%   | 4%   | 2%  | 7%   | 1%   | 4%   |
| 初創                         | 9%   | 9%   | 10%  | 8%   | 10%  | 8%   | 10%  | 6%   | 11%  | 11%  | 8%  | 8%   | 13%  | 9%  | 12%  | 8%   | 7%   |
| 發展/快速發展                    | 27%  | 39%↑ | 28%  | 17%↓ | 20%  | 23%↓ | 25%  | 27%  | 18%↓ | 23%  | 30% | 38%↑ | 41%↑ | 27% | 27%  | 25%  | 25%  |
| 成熟/穩定                      | 41%  | 39%  | 42%  | 50%  | 41%  | 48%↑ | 46%  | 50%↑ | 39%  | 42%  | 37% | 43%  | 29%↓ | 43% | 14%↓ | 33%  | 59%↑ |
| 衰退                         | 17%  | 9%↓  | 13%  | 20%  | 21%  | 17%  | 14%  | 12%  | 28%↑ | 12%  | 19% | 9%↓  | 13%  | 17% | 39%↑ | 32%↑ | 5%↓  |
| 退出                         | 1%   | 1%   | 1%   | 1%   | 2%   | 1%   | 0%   | 1%   | 1%   | 2%   | 0%↓ | 1%   | 0%   | 2%  | 0%↓  | 0%↓  | 0%   |
| <b>最重要的時刻（所有地區的前三名）</b>    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |     |      |      |     |      |      |      |
| 實施/加強數位化經營                 | 28%  | 22%↓ | 21%  | 38%↑ | 15%↓ | 23%  | 27%  | 21%  | 20%  | 23%  | 23% | 26%  | 26%  | 30% | 46%↑ | 39%↑ | 53%↑ |
| 開發新服務/產品                   | 27%  | 23%  | 22%  | 39%↑ | 18%  | 23%  | 22%  | 18%  | 27%  | 17%↓ | 29% | 25%  | 34%  | 27% | 37%↑ | 28%  | 38%↑ |
| 縮短工作時間                     | 24%  | 23%  | 25%  | 26%  | 26%  | 29%  | 25%  | 9%↓  | 29%  | 11%↓ | 30% | 28%  | 22%  | 17% | 28%  | 32%  | 19%  |
| <b>整體內部挑戰/機會</b>           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |     |      |      |     |      |      |      |
| 融資                         | 75%  | 73%  | 74%  | 72%  | 70%  | 69%  | 75%  | 59%↓ | 70%  | 62%↓ | 76% | 72%  | 84%  | 74% | 79%  | 88%↑ | 94%↑ |
| 成長                         | 65%  | 63%  | 57%  | 73%  | 60%  | 57%↓ | 64%  | 56%  | 71%  | 56%  | 61% | 64%  | 55%  | 67% | 85%↑ | 82%↑ | 62%  |
| 技術                         | 54%  | 53%  | 47%  | 58%  | 46%  | 49%  | 64%↑ | 40%↓ | 51%  | 44%↓ | 51% | 57%  | 37%↓ | 58% | 82%↑ | 70%↑ | 51%  |
| 營運管理                       | 50%  | 44%↓ | 39%↓ | 53%  | 45%  | 50%  | 52%  | 41%  | 46%  | 42%  | 42% | 44%  | 52%  | 51% | 71%↑ | 68%↑ | 59%↑ |
| 風險                         | 45%  | 44%  | 40%  | 50%  | 35%↓ | 43%  | 40%  | 31%↓ | 43%  | 31%↓ | 52% | 48%  | 42%  | 41% | 59%↑ | 52%  | 74%↑ |
| 人力資源                       | 37%  | 34%  | 30%  | 28%  | 42%  | 38%  | 39%  | 44%  | 39%  | 32%  | 34% | 38%  | 53%↑ | 40% | 23%↓ | 41%  | 42%  |
| <b>內部挑戰/機會（所有地區的前三名）</b>   |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |     |      |      |     |      |      |      |
| 緊跟技術進步                     | 39%  | 36%  | 36%  | 45%  | 29%↓ | 34%  | 41%  | 27%↓ | 36%  | 26%↓ | 34% | 42%  | 20%↓ | 43% | 72%↑ | 57%↑ | 40%  |
| 保持/提高獲利能力                  | 33%  | 35%  | 34%  | 37%  | 25%  | 29%  | 33%  | 22%↓ | 30%  | 16%↓ | 33% | 35%  | 28%  | 37% | 48%↑ | 46%↑ | 42%↑ |
| 管理網路安全                     | 29%  | 26%  | 26%  | 39%↑ | 21%  | 21%↓ | 22%  | 22%  | 27%  | 21%  | 31% | 28%  | 22%  | 22% | 42%↑ | 32%  | 62%↑ |
| <b>整體外部挑戰/機會</b>           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |     |      |      |     |      |      |      |
| 新冠病毒疫情                     | 78%  | 74%  | 84%  | 77%  | 64%↓ | 77%  | 83%  | 67%↓ | 73%  | 69%↓ | 80% | 78%  | 70%  | 83% | 87%↑ | 93%↑ | 91%↑ |
| 其他外部影響因素                   | 53%  | 52%  | 47%  | 48%  | 52%  | 49%  | 53%  | 47%  | 50%  | 44%↓ | 48% | 53%  | 76%↑ | 48% | 60%  | 65%↑ | 60%  |
| <b>外部挑戰/機會（所有地區最重要的一項）</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |     |      |      |     |      |      |      |
| 新冠病毒疫情                     | 58%  | 58%  | 69%↑ | 60%  | 46%↓ | 62%  | 57%  | 45%↓ | 56%  | 56%  | 62% | 65%  | 36%↓ | 54% | 63%  | 75%↑ | 56%  |

↑ 表示顯著升高  
↓ 表示顯著降低



# 全球比較-新冠病毒疫情的影響

|                                 | 所有市場 | 美國   | 加拿大  | 巴西   | 德國   | 英國   | 義大利  | 荷蘭   | 瑞士  | 比利時  | 愛爾蘭  | 澳洲   | 香港   | 新加坡  | 印尼   | 馬來西亞 | 越南   |
|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|
| <b>新冠病毒疫情對業務的整體影響</b>           |      |      |      |      |      |      |      |      |     |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 負面影響                            | 74%  | 67%↓ | 77%  | 82%  | 68%  | 81%↑ | 90%↑ | 61%↓ | 76% | 62%↓ | 82%↑ | 71%  | 54%↓ | 75%  | 89%↑ | 86%↑ | 67%  |
| 完全無影響                           | 10%  | 11%  | 8%   | 5%   | 15%  | 6%↓  | 5%↓  | 19%↑ | 11% | 18%↑ | 5%↓  | 10%  | 16%↑ | 4%   | 2%↓  | 3%↓  | 19%↑ |
| 正面影響                            | 15%  | 20%↑ | 14%  | 13%  | 17%  | 11%↓ | 5%↓  | 19%  | 12% | 15%  | 13%  | 18%  | 29%↑ | 21%  | 9%↓  | 11%  | 14%  |
| <b>新冠病毒疫情對部分業務的具體影響 (減少)</b>    |      |      |      |      |      |      |      |      |     |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 營業收入                            | 57%  | 49%↓ | 62%  | 58%  | 57%  | 58%  | 66%↑ | 51%  | 55% | 47%  | 51%  | 52%  | 42%↓ | 53%  | 72%↑ | 73%↑ | 52%  |
| 淨利率                             | 54%  | 43%↓ | 54%  | 62%  | 42%↓ | 58%  | 64%↑ | 45%  | 55% | 44%  | 50%  | 53%  | 42%  | 51%  | 69%↑ | 71%↑ | 47%  |
| 銷量                              | 54%  | 48%  | 55%  | 60%  | 45%  | 57%  | 60%  | 42%↓ | 52% | 48%  | 50%  | 52%  | 46%  | 51%  | 70%↑ | 70%↑ | 47%  |
| 用現金支付的客戶                        | 45%  | 30%↓ | 42%  | 59%↑ | 35%  | 46%  | 45%  | 30%↓ | 38% | 34%  | 49%  | 44%  | 27%↓ | 40%  | 67%↑ | 61%↑ | 60%↑ |
| 員工士氣/積極性                        | 42%  | 37%  | 53%↑ | 48%  | 31%↓ | 48%  | 62%↑ | 29%↓ | 47% | 46%  | 50%  | 38%  | 37%  | 33%  | 36%  | 52%  | 24%↓ |
| 員工數量                            | 37%  | 33%  | 40%  | 47%  | 30%  | 36%  | 35%  | 24%↓ | 37% | 31%  | 37%  | 40%  | 41%  | 33%  | 51%↑ | 44%  | 29%  |
| 除員工外的營業費用                       | 32%  | 24%↓ | 34%  | 46%↑ | 22%  | 35%  | 34%  | 26%  | 32% | 31%  | 26%  | 27%  | 33%  | 33%  | 37%  | 41%  | 27%  |
| 部分業務職能和支援外包                     | 26%  | 16%↓ | 22%  | 28%  | 18%  | 24%  | 35%↑ | 22%  | 21% | 24%  | 26%  | 21%  | 25%  | 25%  | 32%  | 40%↑ | 29%  |
| 業務流程/職能數位化                      | 20%  | 14%↓ | 23%  | 22%  | 16%  | 17%  | 21%  | 16%  | 21% | 22%  | 23%  | 15%  | 20%  | 14%  | 30%↑ | 27%  | 19%  |
| 品牌聲譽                            | 14%  | 11%  | 10%  | 14%  | 13%  | 11%  | 20%↑ | 13%  | 17% | 21%↑ | 16%  | 13%  | 11%  | 10%  | 21%↑ | 16%  | 5%↓  |
| <b>在新冠病毒疫情期間獲得政府的資金紓困</b>       |      |      |      |      |      |      |      |      |     |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 是                               | 51%  | 46%↓ | 47%  | 33%↓ | 50%  | 52%  | 47%  | 42%↓ | 50% | 38%↓ | 57%  | 46%  | 58%  | 75%↑ | 31%↓ | 65%↑ | 76%↑ |
| <b>在新冠病毒疫情期間為支持業務發展而借款</b>      |      |      |      |      |      |      |      |      |     |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 是                               | 42%  | 36%  | 35%  | 46%  | 34%  | 36%  | 44%  | 25%↓ | 38% | 32%↓ | 47%  | 31%↓ | 42%  | 42%  | 54%↑ | 47%  | 79%↑ |
| <b>在新冠病毒疫情期間的主要資金來源 (全球前三名)</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |     |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 銀行 (貸款、透支、信貸、信用卡)               | 45%  | 36%  | 36%  | 48%  | 31%  | 40%  | 50%  | 28%  | 30% | 23%↓ | 40%  | 43%  | 35%  | 44%  | 61%↑ | 57%  | 72%↑ |
| 政府補貼                            | 28%  | 29%  | 31%  | 13%  | 24%  | 39%  | 28%  | 26%  | 27% | 14%  | 20%  | 30%  | 23%  | 33%  | 15%↓ | 32%  | 52%↑ |
| 個人資產/財務                         | 25%  | 21%  | 29%  | 13%  | 25%  | 16%  | 19%  | 14%  | 26% | 24%  | 26%  | 18%  | 35%  | 22%  | 40%↑ | 41%↑ | 21%  |
| <b>擔心還款能力</b>                   |      |      |      |      |      |      |      |      |     |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 不擔心                             | 6%   | 12%  | 10%  | 2%   | 3%   | 14%↑ | 1%↓  | 12%  | 5%  | 9%   | 6%   | 11%  | 1%↓  | 3%   | 8%   | 3%   | 5%   |
| 輕微/中度擔心                         | 65%  | 55%  | 66%  | 53%  | 66%  | 51%↓ | 66%  | 68%  | 66% | 57%  | 66%  | 62%  | 85%↑ | 65%  | 69%  | 61%  | 75%↑ |
| 非常/極其擔心                         | 29%  | 33%  | 24%  | 45%  | 31%  | 35%  | 33%  | 20%  | 28% | 34%  | 28%  | 27%  | 14%  | 32%  | 23%  | 37%  | 20%  |

↑ 表示顯著升高

↓ 表示顯著降低

# 全球比較—目前使用的銀行/金融服務供應商

| 所有市場               | 美國  | 加拿大  | 巴西   | 德國   | 英國   | 義大利  | 荷蘭   | 瑞士   | 比利時  | 愛爾蘭  | 澳洲  | 香港   | 新加坡  | 印尼   | 馬來西亞 | 越南   |      |
|--------------------|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|------|------|------|------|------|------|
| <b>目前使用的金融機構類型</b> |     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |     |      |      |      |      |      |      |
| 有實體分行機構的銀行         | 64% | 68%  | 64%  | 69%  | 64%  | 66%  | 66%  | 60%  | 71%  | 51%↓ | 65% | 64%  | 50%↓ | 64%  | 68%  | 73%  | 68%  |
| 金融科技公司             | 20% | 21%  | 13%  | 25%  | 16%  | 15%  | 18%  | 14%  | 22%  | 22%  | 23% | 14%  | 26%  | 22%  | 21%  | 28%  | 24%  |
| 歷來提供非金融服務的大型公司     | 20% | 16%  | 15%  | 17%  | 15%  | 19%  | 24%  | 15%  | 13%  | 18%  | 20% | 16%  | 30%↑ | 17%  | 18%  | 22%  | 41%↑ |
| 純網路/純電話服務銀行        | 17% | 15%  | 16%  | 17%  | 17%  | 14%  | 15%  | 18%  | 18%  | 20%  | 13% | 13%  | 19%  | 13%  | 23%  | 26%↑ | 19%  |
| 大型科技公司             | 16% | 15%  | 12%  | 7%   | 15%  | 14%  | 14%  | 11%  | 11%  | 17%  | 13% | 12%  | 27%↑ | 21%  | 16%  | 18%  | 34%↑ |
| 其他金融服務公司           | 8%  | 10%  | 8%   | 7%   | 6%   | 6%   | 3%↓  | 4%   | 6%   | 8%   | 6%  | 5%   | 9%   | 8%   | 12%  | 11%  | 12%  |
| <b>目前持有的商業銀行產品</b> |     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |     |      |      |      |      |      |      |
| 商業信用卡              | 36% | 52%↑ | 49%↑ | 49%  | 30%  | 45%↑ | 33%  | 35%  | 31%  | 29%↓ | 36% | 45%  | 26%↓ | 27%↓ | 22%↓ | 34%  | 33%  |
| 商業儲蓄帳戶             | 35% | 46%↑ | 45%  | 28%  | 18%↓ | 40%  | 24%↓ | 38%  | 22%↓ | 21%↓ | 30% | 38%  | 39%  | 26%↓ | 55%↑ | 54%↑ | 30%  |
| 商業交易/存款帳戶          | 32% | 29%  | 33%  | 69%↑ | 22%↓ | 31%  | 17%↓ | 25%  | 19%↓ | 14%↓ | 26% | 44%↑ | 36%  | 38%  | 45%↑ | 40%↑ | 27%  |
| 商業貸款               | 31% | 29%  | 33%  | 26%  | 24%  | 27%  | 26%  | 27%  | 25%  | 23%↓ | 36% | 30%  | 24%  | 32%  | 36%  | 48%↑ | 57%↑ |
| 信用額度               | 27% | 37%↑ | 35%  | 48%↑ | 28%  | 19%↓ | 32%  | 21%  | 22%  | 23%  | 23% | 24%  | 23%  | 27%  | 21%  | 21%  | 30%  |
| 商業保險產品             | 24% | 25%  | 25%  | 20%  | 17%↓ | 31%↑ | 25%  | 34%↑ | 18%  | 18%↓ | 21% | 27%  | 26%  | 18%  | 25%  | 29%  | 28%  |
| 商業管理產品（薪資、會計）      | 24% | 34%↑ | 24%  | 18%  | 20%  | 25%  | 16%↓ | 13%↓ | 16%↓ | 11%↓ | 18% | 21%  | 26%  | 26%  | 30%  | 40%↑ | 39%↑ |
| 商業透支               | 23% | 20%  | 30%  | 31%  | 20%  | 38%↑ | 23%  | 25%  | 13%↓ | 14%↓ | 24% | 27%  | 23%  | 15%  | 11%↓ | 27%  | 23%  |
| 支付產品（除信用卡/商戶服務外）   | 17% | 19%  | 10%↓ | 14%  | 17%  | 13%  | 13%  | 17%  | 13%  | 11%  | 14% | 13%  | 21%  | 21%  | 16%  | 25%↑ | 29%↑ |
| 外幣帳戶               | 16% | 8%↓  | 18%  | 6%↓  | 14%  | 15%  | 15%  | 12%  | 16%  | 15%  | 16% | 8%↓  | 21%  | 24%↑ | 17%  | 28%↑ | 21%  |
| 資產融資（租購、租賃）        | 15% | 12%  | 8%↓  | 18%  | 7%↓  | 12%  | 23%↑ | 14%  | 5%↓  | 14%  | 12% | 14%  | 25%↑ | 13%  | 25%↑ | 23%↑ | 22%↑ |
| 商戶服務               | 15% | 26%↑ | 22%  | 11%  | 11%  | 20%  | 14%  | 13%  | 9%↓  | 8%↓  | 14% | 28%↑ | 18%  | 9%↓  | 15%  | 10%  | 14%  |
| 風險管理產品（信用風險、監理法遵）  | 13% | 13%  | 11%  | 9%   | 9%   | 11%  | 13%  | 11%  | 9%   | 13%  | 13% | 13%  | 18%  | 9%   | 15%  | 16%  | 25%↑ |
| 外匯服務               | 12% | 9%   | 18%  | 9%   | 8%   | 10%  | 11%  | 7%   | 11%  | 11%  | 13% | 10%  | 26%↑ | 15%  | 10%  | 15%  | 13%  |
| 離岸銀行產品             | 9%  | 6%   | 5%   | 3%   | 7%   | 6%↓  | 11%  | 13%  | 11%  | 11%  | 10% | 6%   | 18%↑ | 8%   | 9%   | 8%   | 17%↑ |

↑ 表示顯著升高  
↓ 表示顯著降低

# 全球比較—對銀行/金融服務供應商的滿意度

|                                     | 所有市場 | 美國   | 加拿大 | 巴西  | 德國   | 英國  | 義大利  | 荷蘭   | 瑞士   | 比利時  | 愛爾蘭  | 澳洲  | 香港   | 新加坡 | 印尼   | 馬來西亞 | 越南   |
|-------------------------------------|------|------|-----|-----|------|-----|------|------|------|------|------|-----|------|-----|------|------|------|
| <b>對主要金融服務商的整體滿意度</b>               |      |      |     |     |      |     |      |      |      |      |      |     |      |     |      |      |      |
| 平均分 (滿分5分)                          | 3.8  | 4.0↑ | 3.8 | 3.7 | 3.7  | 3.9 | 3.5↓ | 3.7  | 3.6↓ | 3.4↓ | 3.8  | 3.9 | 3.6↓ | 3.7 | 4.0↑ | 3.9  | 4.4↑ |
| <b>對主要金融服務商各方面的滿意度 (平均分, 滿分為5分)</b> |      |      |     |     |      |     |      |      |      |      |      |     |      |     |      |      |      |
| 可信賴的合夥人/顧問                          | 3.8  | 3.9↑ | 3.7 | 3.8 | 3.8  | 3.8 | 3.6↓ | 3.7  | 3.7  | 3.5↓ | 3.5↓ | 3.8 | 3.7  | 3.8 | 4.0↑ | 3.9  | 4.3↑ |
| 回應我的要求                              | 3.8  | 4.0↑ | 3.7 | 3.8 | 3.8  | 3.8 | 3.6↓ | 3.7  | 3.7  | 3.5↓ | 3.6  | 3.7 | 3.6  | 3.7 | 3.9  | 3.9  | 4.3↑ |
| 讓我感覺作為客戶被重視                         | 3.7  | 3.9↑ | 3.7 | 3.7 | 3.8  | 3.7 | 3.6↓ | 3.6↓ | 3.6  | 3.4↓ | 3.4↓ | 3.7 | 3.7  | 3.7 | 4.0↑ | 3.9  | 4.3↑ |
| 提供個人/客製的服務                          | 3.7  | 3.9↑ | 3.7 | 3.8 | 3.6  | 3.7 | 3.5↓ | 3.5↓ | 3.6  | 3.4↓ | 3.5↓ | 3.7 | 3.7  | 3.7 | 3.9  | 3.9  | 4.2↑ |
| 了解我的業務                              | 3.7  | 3.9↑ | 3.6 | 3.6 | 3.7  | 3.7 | 3.7  | 3.5↓ | 3.5↓ | 3.4↓ | 3.5↓ | 3.7 | 3.7  | 3.8 | 3.9↑ | 3.9  | 4.2↑ |
| 提供精簡的數位化體驗                          | 3.7  | 3.9↑ | 3.6 | 3.8 | 3.5↓ | 3.7 | 3.6↓ | 3.5↓ | 3.5↓ | 3.4↓ | 3.5↓ | 3.8 | 3.7  | 3.7 | 3.9↑ | 3.8  | 4.1↑ |
| 提供切換到最適合業務需求<br>的產品/服務的靈活性          | 3.7  | 3.9↑ | 3.6 | 3.7 | 3.7  | 3.6 | 3.6  | 3.5↓ | 3.6  | 3.4↓ | 3.5  | 3.7 | 3.7  | 3.7 | 3.9↑ | 3.7  | 4.2↑ |
| 信貸決策/獲取現金的速度                        | 3.7  | 3.9↑ | 3.7 | 3.7 | 3.6  | 3.7 | 3.6  | 3.5↓ | 3.5↓ | 3.3↓ | 3.4↓ | 3.7 | 3.6  | 3.7 | 3.9  | 3.7  | 4.3↑ |
| 為我帶來創新的金融解決方案/<br>服務, 幫助解決業務問題      | 3.6  | 3.9↑ | 3.7 | 3.6 | 3.6  | 3.6 | 3.6  | 3.4↓ | 3.6  | 3.5↓ | 3.4↓ | 3.6 | 3.6  | 3.6 | 3.9↑ | 3.8  | 4.2↑ |
| 了解我的行業                              | 3.6  | 3.8↑ | 3.6 | 3.6 | 3.6  | 3.6 | 3.5  | 3.5↓ | 3.5  | 3.4↓ | 3.5↓ | 3.6 | 3.6  | 3.7 | 3.9↑ | 3.8  | 4.1↑ |
| 推出新產品時的申請/引導<br>流程                  | 3.6  | 3.8↑ | 3.6 | 3.6 | 3.6  | 3.7 | 3.5↓ | 3.5↓ | 3.5  | 3.4↓ | 3.5↓ | 3.7 | 3.6  | 3.6 | 3.9↑ | 3.8↑ | 4.1↑ |
| 讓我感覺他們專注於我的業務                       | 3.6  | 3.8↑ | 3.6 | 3.6 | 3.6  | 3.6 | 3.5↓ | 3.3↓ | 3.6  | 3.4↓ | 3.4↓ | 3.6 | 3.5  | 3.7 | 3.8↑ | 3.7  | 4.1↑ |
| 定期聯繫, 了解我的業務情況                      | 3.6  | 3.8↑ | 3.5 | 3.5 | 3.5  | 3.5 | 3.6  | 3.4↓ | 3.4  | 3.3↓ | 3.1↓ | 3.6 | 3.6  | 3.6 | 3.8↑ | 3.6  | 4.2↑ |

↑ 表示顯著升高  
↓ 表示顯著降低

# 全球比較—與銀行/金融服務供應商的關係

| 所有市場                              | 美國  | 加拿大  | 巴西  | 德國   | 英國   | 義大利  | 荷蘭   | 瑞士   | 比利時  | 愛爾蘭  | 澳洲   | 香港   | 新加坡  | 印尼   | 馬來西亞 | 越南   |      |
|-----------------------------------|-----|------|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| <b>各類金融服務供應商的可信度 (平均分, 滿分10分)</b> |     |      |     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 有實體分行機構的銀行                        | 7.6 | 7.8  | 7.8 | 8.3↑ | 7.7  | 7.5  | 7.3  | 7.0↓ | 7.1↓ | 6.8↓ | 7.2↓ | 7.5  | 7.3  | 7.5  | 8.3↑ | 8.1↑ | 8.8↑ |
| 其他金融服務公司                          | 6.9 | 7.1↑ | 6.7 | 7.7↑ | 6.7  | 6.8  | 6.9  | 6.3↓ | 6.0↓ | 6.2↓ | 6.3↓ | 6.5↓ | 7    | 6.7  | 7.6↑ | 7.2↑ | 8.5↑ |
| 歷來提供非金融服務的大型公司                    | 6.7 | 6.9  | 6.6 | 7.3↑ | 6.4  | 6.6  | 6.7  | 6.3↓ | 5.9↓ | 6.4↓ | 6.4  | 6.2↓ | 6.5  | 6.9  | 7.1↑ | 7.3↑ | 8.4↑ |
| 大型科技公司                            | 6.7 | 6.8  | 6.4 | 7.9↑ | 6.4  | 6.5  | 6.7  | 5.9↓ | 5.7↓ | 6.1↓ | 6.2↓ | 6.2↓ | 6.5  | 6.7  | 7.7↑ | 7.5↑ | 8.4↑ |
| 金融科技公司                            | 6.6 | 6.7  | 6.5 | 7.6↑ | 6.3  | 6.4  | 6.9↑ | 6.2↓ | 5.9↓ | 6.3↓ | 6.6  | 6.2↓ | 6.5  | 6.6  | 6.5  | 7.1↑ | 8.2↑ |
| 純網路/純電話服務銀行                       | 6.6 | 6.6  | 6.4 | 7.7↑ | 6.4  | 6.5  | 6.6  | 6.2↓ | 6.1↓ | 6.4  | 6.2  | 6.3  | 6.5  | 6.5  | 5.9↓ | 6.9  | 7.8↑ |
| <b>目前與主要金融服務供應商的關係水準</b>          |     |      |     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 毫無關係                              | 7%  | 4%↓  | 11% | 5%   | 8%   | 9%   | 4%   | 6%   | 9%   | 17%↑ | 10%  | 10%  | 6%   | 3%   | 4%   | 6%   | 2%↓  |
| 關係一般                              | 25% | 18%↓ | 27% | 17%  | 22%  | 31%↑ | 26%  | 37%↑ | 29%  | 30%  | 34%↑ | 24%  | 32%  | 26%  | 14%↓ | 20%  | 16%↓ |
| 關係不錯                              | 50% | 51%  | 41% | 50%  | 53%  | 49%  | 57%  | 48%  | 54%  | 46%  | 43%  | 51%  | 52%  | 58%  | 59%↑ | 57%  | 26%↓ |
| 關係緊密                              | 18% | 28%↑ | 22% | 28%↑ | 17%  | 12%↓ | 13%  | 9%↓  | 9%↓  | 7%↓  | 13%  | 15%  | 10%  | 12%  | 23%  | 17%  | 56%↑ |
| <b>與主要金融服務供應商的預期關係水準</b>          |     |      |     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 毫無關係                              | 5%  | 4%   | 6%  | 3%   | 5%   | 5%   | 3%   | 7%   | 6%   | 11%↑ | 6%   | 8%   | 5%   | 3%   | 3%   | 0%↓  | 2%   |
| 關係一般                              | 19% | 12%↓ | 19% | 9%↓  | 17%  | 22%  | 19%  | 29%↑ | 28%↑ | 30%↑ | 27%↑ | 23%  | 24%  | 17%  | 11%↓ | 12%  | 8%↓  |
| 關係不錯                              | 49% | 47%  | 46% | 43%  | 60%↑ | 52%  | 56%  | 50%  | 49%  | 51%  | 49%  | 43%  | 52%  | 59%  | 50%  | 56%  | 28%↓ |
| 關係緊密                              | 26% | 36%↑ | 29% | 45%↑ | 18%↓ | 21%↓ | 21%  | 14%↓ | 16%↓ | 8%↓  | 18%↓ | 26%  | 19%  | 21%  | 36%↑ | 32%  | 62%↑ |
| <b>主要金融服務供應商具備客戶關係經理</b>          |     |      |     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 是                                 | 63% | 62%  | 53% | 87%↑ | 74%↑ | 58%  | 64%  | 61%  | 63%  | 44%↓ | 54%  | 51%↓ | 65%  | 67%  | 52%↓ | 65%  | 83%↑ |
| <b>對客戶關係經理的整體滿意度 (平均分, 滿分5分)</b>  |     |      |     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 平均分 (滿分5分)                        | 3.9 | 4.2↑ | 4   | 3.7  | 4    | 3.9  | 3.7↓ | 3.7↓ | 3.8  | 3.6↓ | 3.5↓ | 3.9  | 3.6↓ | 3.7↓ | 4    | 4.1↑ | 4.5↑ |

↑ 表示顯著升高  
↓ 表示顯著降低

# 全球比較—對銀行/金融服務供應商的預期

| 所有市場   | 美國  | 加拿大 | 巴西   | 德國  | 英國   | 義大利  | 荷蘭  | 瑞士   | 比利時  | 愛爾蘭  | 澳洲   | 香港   | 新加坡  | 印尼   | 馬來西亞 | 越南   |      |
|--|-----|-----|------|-----|------|------|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 對所提供金融服務和/或客戶關係經理的預期（平均分，滿分5分，不包括不知道/不適用）                  |     |     |      |     |      |      |     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 我希望我的金融服務供應商在為我的企業提供任何增值服務（量身客製的建議）之前先做好基本服務（處理付款、快速獲得資金等） | 4.1 | 4.1 | 4    | 4   | 4    | 4.1  | 4   | 3.9  | 3.8↓ | 4    | 4.0↑ | 4.0↑ | 4.1↑ | 4.2  | 4.2  | 4.5  |      |
| 我的金融服務供應商/客戶關係經理對我的業務和我們的策略方向有清晰的瞭解                        | 4.1 | 4.1 | 4    | 4.2 | 3.9  | 4.1  | 4   | 3.9↓ | 3.9  | 3.8↓ | 3.8↓ | 4.0↑ | 4.0↑ | 4.1↑ | 4.2  | 4.3  | 4.3  |
| 我的金融服務供應商/客戶關係經理對我在所在的行業/領域有深入的瞭解                          | 4.0 | 4   | 3.8↓ | 4.1 | 3.9  | 3.9  | 4   | 3.9  | 3.9  | 3.7↓ | 3.8  | 4.0↑ | 4.0↑ | 4.0↑ | 4.2  | 4.3  | 4.4  |
| 我希望我的金融服務供應商/客戶關係經理花更多時間參與我的業務/幫助我制定長期計畫/策略/解決方案           | 3.8 | 3.8 | 3.7  | 3.8 | 3.6↓ | 3.6↓ | 3.9 | 3.6  | 3.5↓ | 3.5↓ | 3.6  | 3.7↑ | 4.0↑ | 3.8↑ | 4    | 4.2↑ | 4.2  |
| 考慮更換主要金融服務供應商（可能/很可能）                                      |     |     |      |     |      |      |     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 很可能  | 36% | 36% | 25%↓ | 37% | 35%  | 30%↓ | 42% | 26%↓ | 34%  | 40%  | 30%  | 24%↓ | 48%↑ | 35%  | 49%↑ | 37%  | 51%↑ |
| 考慮轉換的機構類型（全球前五名）   |     |     |      |     |      |      |     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 有實體分行機構的銀行   | 43% | 44% | 54%  | 46% | 38%  | 46%  | 48% | 40%  | 44%  | 32%  | 37%  | 56%  | 33%  | 45%  | 47%  | 50%  | 43%  |
| 金融科技公司   | 31% | 31% | 23%  | 41% | 32%  | 38%  | 29% | 18%  | 15%↓ | 28%  | 17%  | 23%  | 39%  | 33%  | 37%  | 43%  | 32%  |
| 歷來提供非金融服務的大型公司   | 30% | 33% | 16%  | 20% | 26%  | 30%  | 21% | 29%  | 29%  | 25%  | 27%  | 23%  | 45%  | 30%  | 23%  | 38%  | 48%↑ |
| 大型科技公司   | 26% | 33% | 13%  | 12% | 15%  | 16%↓ | 21% | 18%  | 13%  | 26%  | 24%  | 29%  | 29%  | 30%  | 36%  | 32%  | 46%↑ |
| 純網路/純電話服務銀行  | 24% | 28% | 29%  | 19% | 21%  | 29%  | 23% | 20%  | 33%  | 20%  | 21%  | 15%  | 31%  | 21%  | 24%  | 15%  | 28%  |

↑ 表示顯著升高  
↓ 表示顯著降低

# 全球比較-資金來源和需求



| 所有市場                             | 美國  | 加拿大  | 巴西  | 德國   | 英國   | 義大利  | 荷蘭  | 瑞士   | 比利時  | 愛爾蘭  | 澳洲  | 香港  | 新加坡  | 印尼   | 馬來西亞 | 越南   |      |
|----------------------------------|-----|------|-----|------|------|------|-----|------|------|------|-----|-----|------|------|------|------|------|
| 需要為業務獲取資金時考慮的資金來源 (新冠病毒疫情之外)     |     |      |     |      |      |      |     |      |      |      |     |     |      |      |      |      |      |
| 銀行 (貸款、透支、信貸、信用卡)                | 45% | 46%  | 43% | 49%  | 39%  | 45%  | 45% | 41%  | 34%↓ | 29%↓ | 43% | 49% | 41%  | 36%  | 54%  | 55%  | 67%↑ |
| 個人資產/財務                          | 29% | 33%  | 34% | 23%  | 32%  | 20%↓ | 27% | 20%↓ | 32%  | 23%  | 25% | 28% | 33%  | 25%  | 44%↑ | 38%  | 33%  |
| 政府資助/補貼                          | 28% | 27%  | 26% | 14%↓ | 28%  | 34%  | 30% | 18%↓ | 26%  | 22%  | 26% | 26% | 28%  | 39%  | 26%  | 32%  | 48%↑ |
| 商業補助                             | 22% | 25%  | 22% | 19%  | 26%  | 34%↑ | 16% | 19%  | 23%  | 16%  | 27% | 22% | 27%  | 36%↑ | 7%↓  | 16%  | 22%  |
| 向家人或朋友借錢                         | 18% | 17%  | 19% | 13%  | 17%  | 15%  | 12% | 13%  | 21%  | 19%  | 16% | 13% | 28%↑ | 16%  | 20%  | 20%  | 32%↑ |
| 風險投資                             | 17% | 16%  | 16% | 10%  | 18%  | 14%  | 22% | 10%↓ | 18%  | 11%  | 15% | 14% | 17%  | 20%  | 45%↑ | 18%  | 13%  |
| 金融科技                             | 14% | 18%  | 11% | 20%  | 12%  | 12%  | 15% | 11%  | 12%  | 12%  | 11% | 14% | 14%  | 10%  | 13%  | 25%↑ | 19%  |
| 出售股份                             | 13% | 16%  | 7%  | 19%  | 13%  | 12%  | 10% | 11%  | 14%  | 17%  | 17% | 11% | 16%  | 10%  | 6%↓  | 18%  | 14%  |
| 集資                               | 13% | 11%  | 9%  | 17%  | 10%  | 10%  | 12% | 12%  | 14%  | 11%  | 12% | 9%  | 14%  | 14%  | 11%  | 17%  | 24%↑ |
| 天使投資人                            | 12% | 12%  | 7%  | 8%   | 16%  | 11%  | 9%  | 16%  | 16%  | 12%  | 6%↓ | 10% | 19%  | 15%  | 18%  | 16%  | 8%   |
| P2P借貸                            | 12% | 11%  | 11% | 8%   | 7%   | 7%↓  | 14% | 7%   | 12%  | 10%  | 13% | 9%  | 14%  | 9%   | 17%  | 17%  | 21%↑ |
| 在選擇貸款金融服務供應商時，以下方面的重要性 (非常/極其重要) |     |      |     |      |      |      |     |      |      |      |     |     |      |      |      |      |      |
| 成本/貸款利率                          | 70% | 71%  | 61% | 82%  | 70%  | 69%  | 62% | 58%↓ | 60%  | 56%↓ | 70% | 69% | 60%  | 81%  | 74%  | 82%↑ | 82%↑ |
| 決策及資金發放速度                        | 66% | 69%  | 61% | 83%↑ | 64%  | 61%  | 65% | 62%  | 64%  | 53%↓ | 60% | 60% | 52%  | 69%  | 71%  | 68%  | 80%↑ |
| 獲得資金的機會                          | 64% | 71%↑ | 55% | 76%  | 60%  | 61%  | 69% | 52%  | 62%  | 55%  | 54% | 58% | 58%  | 61%  | 74%  | 65%  | 76%↑ |
| 所提供產品的靈活性                        | 62% | 61%  | 56% | 74%  | 61%  | 54%  | 60% | 49%  | 55%  | 55%  | 55% | 58% | 51%  | 53%  | 75%↑ | 74%↑ | 82%↑ |
| 非常了解我所在的行業                       | 61% | 61%  | 58% | 73%  | 47%↓ | 55%  | 56% | 56%  | 49%  | 49%  | 57% | 62% | 45%↓ | 64%  | 75%↑ | 64%  | 81%↑ |
| 已經與貸方建立關係                        | 56% | 59%  | 49% | 77%↑ | 55%  | 45%↓ | 49% | 47%  | 49%  | 43%  | 49% | 45% | 58%  | 52%  | 63%  | 59%  | 70%↑ |
| 易於使用的數位化體驗/自助平臺                  | 53% | 55%  | 52% | 71%↑ | 36%↓ | 51%  | 48% | 44%  | 42%  | 43%  | 43% | 53% | 44%  | 57%  | 61%  | 61%  | 69%↑ |
| 提供電話/線上支援                        | 53% | 56%  | 43% | 77%↑ | 41%  | 46%  | 50% | 47%  | 43%  | 35%↓ | 52% | 49% | 49%  | 46%  | 67%↑ | 54%  | 67%↑ |
| 單一窗口聯繫                           | 53% | 57%  | 51% | 36%↓ | 52%  | 50%  | 45% | 57%  | 48%  | 38%↓ | 44% | 49% | 56%  | 63%  | 54%  | 57%  | 75%↑ |
| 能為我聯繫到與我業務互補的公司                  | 51% | 48%  | 44% | 63%  | 26%↓ | 41%↓ | 47% | 32%↓ | 40%  | 35%↓ | 49% | 48% | 46%  | 52%  | 67%↑ | 66%↑ | 76%↑ |
| 貸款無須抵押                           | 50% | 52%  | 50% | 52%  | 43%  | 48%  | 47% | 43%  | 34%↓ | 46%  | 48% | 47% | 53%  | 53%  | 49%  | 63%↑ | 58%  |
| 實體經營場所                           | 45% | 46%  | 39% | 50%  | 47%  | 35%↓ | 48% | 34%  | 47%  | 40%  | 45% | 41% | 38%  | 46%  | 53%  | 47%  | 60%↑ |

↑ 表示顯著升高

↓ 表示顯著降低

# 全球比較-希望針對內部和外部的首要挑戰/機會提供的專業支持

|                           | 所有市場 | 美國   | 加拿大 | 巴西   | 德國  | 英國   | 義大利 | 荷蘭   | 瑞士  | 比利時  | 愛爾蘭  | 澳洲  | 香港   | 新加坡 | 印尼   | 馬來西亞 | 越南   |
|---------------------------|------|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|------|-----|------|-----|------|------|------|
| <b>希望針對內部挑戰/機會提供的專業支持</b> |      |      |     |      |     |      |     |      |     |      |      |     |      |     |      |      |      |
| 融資                        | 34%  | 31%  | 29% | 34%  | 31% | 26%↓ | 37% | 18%↓ | 29% | 19%↓ | 30%  | 36% | 37%  | 34% | 37%  | 49%↑ | 60%↑ |
| 成長                        | 23%  | 22%  | 15% | 34%↓ | 17% | 15%↓ | 22% | 13%↓ | 23% | 14%↓ | 16%  | 23% | 23%  | 27% | 40%↑ | 36%↑ | 29%  |
| 營運管理                      | 17%  | 14%  | 12% | 17%  | 13% | 16%  | 14% | 13%  | 13% | 7%↓  | 10%  | 13% | 17%  | 17% | 32%↑ | 28%↑ | 28%↑ |
| 技術                        | 15%  | 15%  | 13% | 18%  | 12% | 10%↓ | 17% | 12%  | 15% | 13%  | 12%  | 16% | 14%  | 15% | 25%↑ | 19%  | 15%  |
| 風險                        | 13%  | 14%  | 13% | 14%  | 11% | 10%  | 13% | 7%↓  | 9%  | 9%   | 12%  | 15% | 11%  | 14% | 17%  | 11%  | 35%↑ |
| 人力資源                      | 7%   | 9%   | 9%  | 5%   | 12% | 8%   | 7%  | 9%   | 6%  | 10%  | 6%   | 8%  | 7%   | 7%  | 2%↓  | 6%   | 8%   |
| <b>希望針對外部挑戰/機會提供的專業支持</b> |      |      |     |      |     |      |     |      |     |      |      |     |      |     |      |      |      |
| 新冠病毒疫情                    | 33%  | 26%↓ | 39% | 26%  | 25% | 34%  | 38% | 17%↓ | 32% | 32%  | 36%  | 31% | 28%  | 33% | 42%↑ | 43%↑ | 53%↑ |
| 其他外部影響因素                  | 15%  | 16%  | 14% | 11%  | 13% | 16%  | 12% | 12%  | 16% | 13%  | 14%  | 13% | 35%↑ | 14% | 12%  | 19%  | 14%  |
| 政治不確定性                    | 8%   | 9%   | 6%  | 3%   | 4%↓ | 22%↑ | 7%  | 4%↓  | 7%  | 7%   | 17%↑ | 5%  | 11%  | 8%  | 5%   | 8%   | 6%   |

 表示顯著升高  
 表示顯著降低

# 全球比較-成長機會

| 所有市場   | 美國  | 加拿大  | 巴西   | 德國   | 英國   | 義大利  | 荷蘭   | 瑞士   | 比利時  | 愛爾蘭  | 澳洲  | 香港   | 新加坡  | 印尼   | 馬來西亞 | 越南   |      |
|--|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|------|------|------|------|------|------|
| <b>金融服務供應商提供更佳的業務支持服務</b>                      |     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |     |      |      |      |      |      |      |
| 可信賴的顧問   | 66% | 63%  | 60%  | 83%↑ | 63%  | 58%↓ | 66%  | 51%↓ | 58%  | 41%↓ | 58% | 66%  | 62%  | 61%  | 85%↑ | 82%↑ | 93%↑ |
| 更快的信貸  | 62% | 59%  | 59%  | 85%↑ | 49%↓ | 51%↓ | 65%  | 42%↓ | 52%↓ | 36%↓ | 65% | 61%  | 59%  | 63%  | 80%↑ | 74%↑ | 90%↑ |
| 業務管理職能   | 61% | 59%  | 57%  | 76%↑ | 51%↓ | 54%↓ | 61%  | 41%↓ | 48%↓ | 43%↓ | 59% | 55%  | 65%  | 66%  | 81%↑ | 74%↑ | 90%↑ |
| 發展永續的商業模式                                      | 59% | 54%  | 47%↓ | 77%↑ | 50%  | 46%↓ | 62%  | 43%↓ | 50%  | 41%↓ | 53% | 48%↓ | 60%  | 61%  | 84%↑ | 81%↑ | 90%↑ |
| 客製關係網絡   | 57% | 53%  | 49%  | 67%↑ | 46%↓ | 45%↓ | 55%  | 41%↓ | 48%  | 38%↓ | 56% | 54%  | 62%  | 64%  | 79%↑ | 72%↑ | 86%↑ |
| 單一整合平臺   | 56% | 56%  | 52%  | 77%↑ | 50%  | 48%↓ | 61%  | 43%↓ | 45%↓ | 39%↓ | 48% | 52%  | 53%  | 52%  | 72%↑ | 70%↑ | 79%↑ |
| 訂閱式金融服務  | 50% | 42%↓ | 43%  | 66%↑ | 37%↓ | 37%↓ | 54%  | 35%↓ | 44%  | 35%↓ | 44% | 40%↓ | 57%  | 47%  | 78%↑ | 71%↑ | 77%↑ |
| <b>願意透過銀行獲取此類服務</b>                            |     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |     |      |      |      |      |      |      |
| 更快的信貸  | 38% | 36%  | 40%  | 59%↑ | 26%↓ | 32%  | 41%  | 20%↓ | 31%  | 17%↓ | 39% | 35%  | 31%  | 37%  | 55%↑ | 47%↑ | 61%↑ |
| 可信賴的顧問   | 37% | 40%  | 38%  | 42%  | 42%  | 34%  | 33%  | 33%  | 33%  | 21%↓ | 33% | 41%  | 30%  | 32%  | 48%↑ | 42%  | 60%↑ |
| 業務管理職能   | 27% | 30%  | 28%  | 31%  | 18%↓ | 25%  | 21%↓ | 11%↓ | 16%↓ | 12%↓ | 26% | 22%  | 33%  | 28%  | 41%↑ | 38%↑ | 55%↑ |
| 發展永續的商業模式                                      | 26% | 21%  | 15%↓ | 34%↑ | 16%↓ | 20%↓ | 24%  | 17%↓ | 17%↓ | 10%↓ | 15% | 20%  | 28%  | 26%  | 54%↑ | 40%↑ | 57%↑ |
| 單一整合軟體平臺                                       | 22% | 24%  | 19%  | 38%↑ | 16%  | 19%  | 21%  | 9%↓  | 18%  | 11%↓ | 18% | 24%  | 27%  | 14%↓ | 39%↑ | 22%  | 37%↑ |
| 客製關係網絡   | 22% | 18%  | 20%  | 21%  | 17%  | 15%↓ | 16%  | 14%  | 16%  | 12%↓ | 18% | 14%↓ | 30%↑ | 23%  | 41%↑ | 32%↑ | 46%↑ |
| 訂閱式金融服務  | 19% | 17%  | 13%  | 20%  | 14%  | 14%↓ | 13%  | 8%↓  | 16%  | 7%↓  | 17% | 13%  | 21%  | 17%  | 43%↑ | 35%↑ | 41%↑ |
| <b>願意為此類服務支付額外的服務費</b>                         |     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |     |      |      |      |      |      |      |
| 可信賴的顧問   | 26% | 28%  | 19%  | 32%  | 22%  | 19%↓ | 23%  | 16%↓ | 18%  | 13%↓ | 21% | 21%  | 22%  | 21%  | 37%↑ | 38%↑ | 60%↑ |
| 更快的信貸  | 26% | 22%  | 22%  | 38%↑ | 18%  | 18%↓ | 26%  | 16%↓ | 18%  | 11%↓ | 30% | 18%↓ | 16%  | 28%  | 43%↑ | 39%↑ | 48%↑ |
| 業務管理職能   | 22% | 24%  | 18%  | 22%  | 15%  | 15%↓ | 16%  | 11%↓ | 12%↓ | 12%↓ | 19% | 17%  | 35%↑ | 18%  | 36%↑ | 30%↑ | 51%↑ |
| 發展永續的商業模式                                      | 20% | 16%  | 14%  | 25%  | 13%  | 12%↓ | 18%  | 13%  | 11%↓ | 10%↓ | 15% | 13%↓ | 21%  | 20%  | 43%↑ | 33%↑ | 45%↑ |
| 客製關係網絡   | 18% | 14%  | 13%  | 14%  | 12%  | 11%↓ | 14%  | 8%↓  | 15%  | 12%  | 18% | 15%  | 27%↑ | 21%  | 30%↑ | 25%↑ | 38%↑ |
| 單一整合軟體平臺                                       | 17% | 18%  | 14%  | 27%↑ | 11%  | 13%↓ | 20%  | 7%↓  | 14%  | 9%↓  | 12% | 14%  | 20%  | 12%  | 31%↑ | 18%  | 37%↑ |
| 訂閱式金融服務  | 16% | 16%  | 8%↓  | 15%  | 13%  | 10%↓ | 11%  | 7%↓  | 17%  | 7%↓  | 14% | 11%  | 24%↑ | 15%  | 30%↑ | 28%↑ | 37%↑ |
| <b>有興趣與金融服務供應商分享更多的業務資料，以獲得更好的服務（平均分，滿分5分）</b> |     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |     |      |      |      |      |      |      |
| 平均分（滿分5分）                                      | 3.4 | 3.6↓ | 3.1↓ | 3.7↑ | 3.3  | 3.1↓ | 3.5  | 3.2↓ | 3.1↓ | 3.0↓ | 3.4 | 3.2↓ | 3.5  | 3.4  | 3.7↑ | 3.6↑ | 4.2↑ |
| <b>經營永續發展業務的重要性（平均分，滿分5分）</b>                  |     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |     |      |      |      |      |      |      |
| 平均分（滿分5分）                                      | 3.7 | 3.8↑ | 3.6  | 4.0↑ | 3.7  | 3.5↓ | 3.6  | 3.4↓ | 3.6  | 3.2↓ | 3.6 | 3.6  | 3.5  | 3.6  | 3.9↑ | 3.9↑ | 4.4↑ |

↑ 表示顯著升高

↓ 表示顯著降低



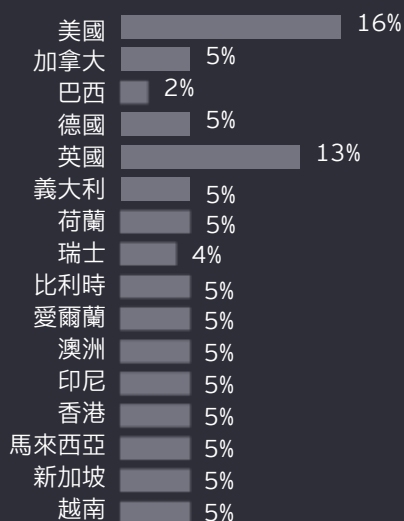
附錄2：

# 中小企業概況



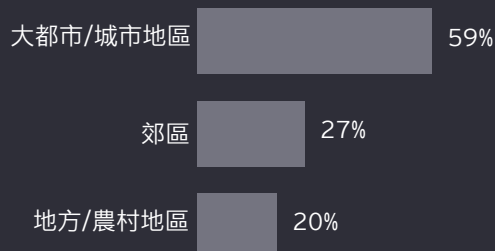
# 中小企業概況

## 市場



樣本數：n=5,698

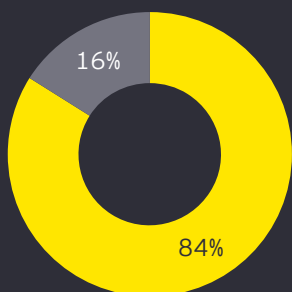
## 地區



樣本數：n=5,698

問題：您的企業位於大都市/城市地區、地方/農村地區還是郊區呢？

## 企業規模（員工人數）

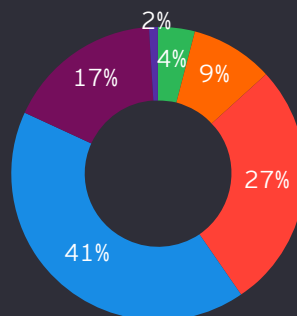


■ 小型企業（10-49名員工） ■ 中型企業（50-249名員工）

樣本數：n=5,698

問題：企業中全職員工有多少人？

## 企業目前所處生命週期階段

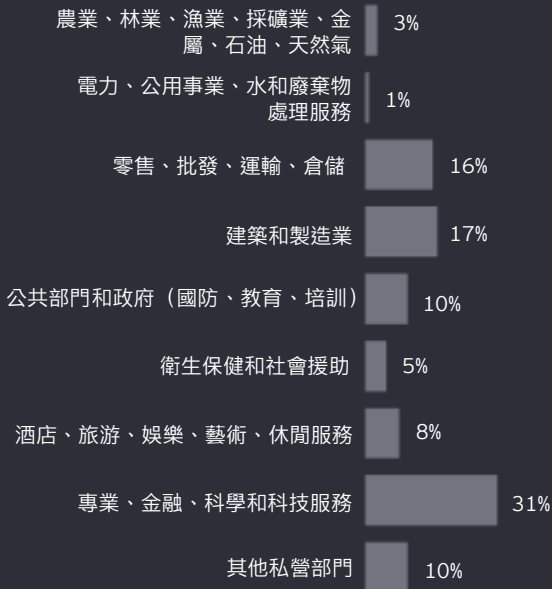


■ 構思 ■ 初創 ■ 發展/快速發展 ■ 成熟/穩定 ■ 衰退 ■ 退出

樣本數：n=5,698

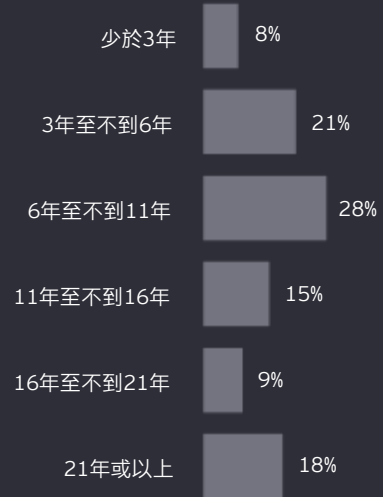
問題：以下哪項最能說明您的企業目前所處的生命週期階段？

## 行業



樣本數：n=5,698  
因四捨五入關係，合計可能不為100%  
問題：您的企業屬於哪個行業？

## 企業經營年限



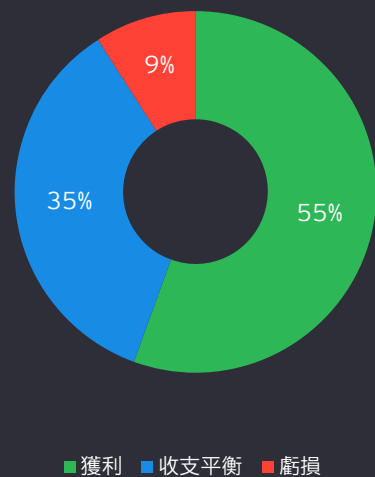
樣本數：n=5,698  
因四捨五入關係，合計可能不為100%  
問題：您的企業經營了多長時間？

## 營業額（美元）



樣本數：n=5,698  
問題：您的企業稅前年營收是多少？

## 獲利能力



樣本數：n=5,698  
因四捨五入關係，合計可能不為100%  
問題：以下哪項最能代表您企業目前的財務狀況？

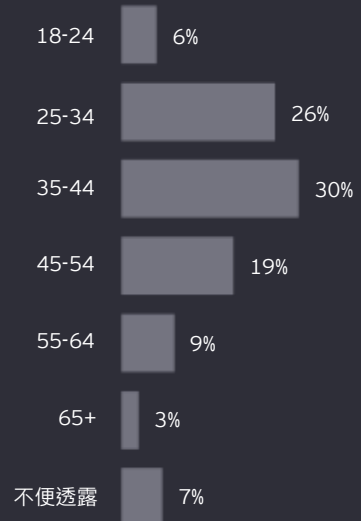
# 受訪者概況

## 性別



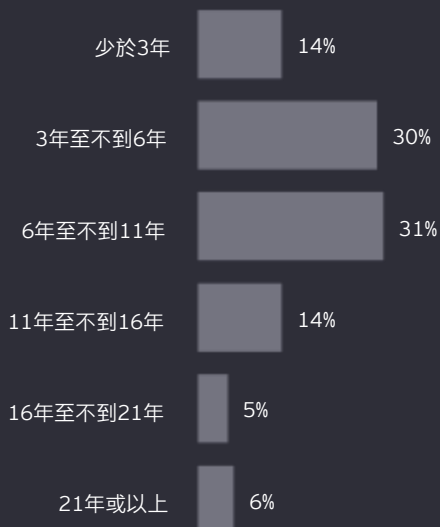
樣本數：n=5,698  
問題：性別

## 年齡



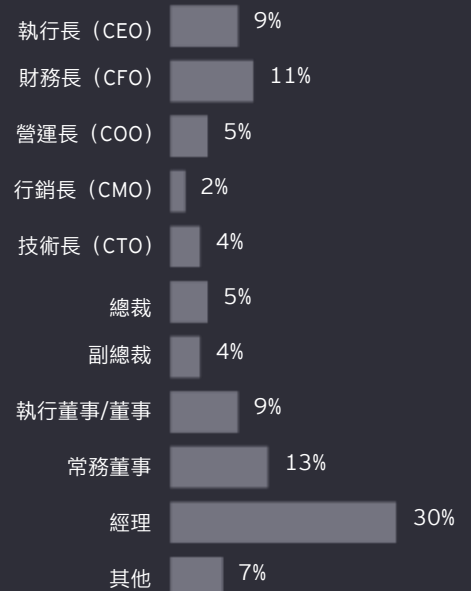
樣本數：n=5,698  
問題：您的年齡？

## 在企業工作的年限

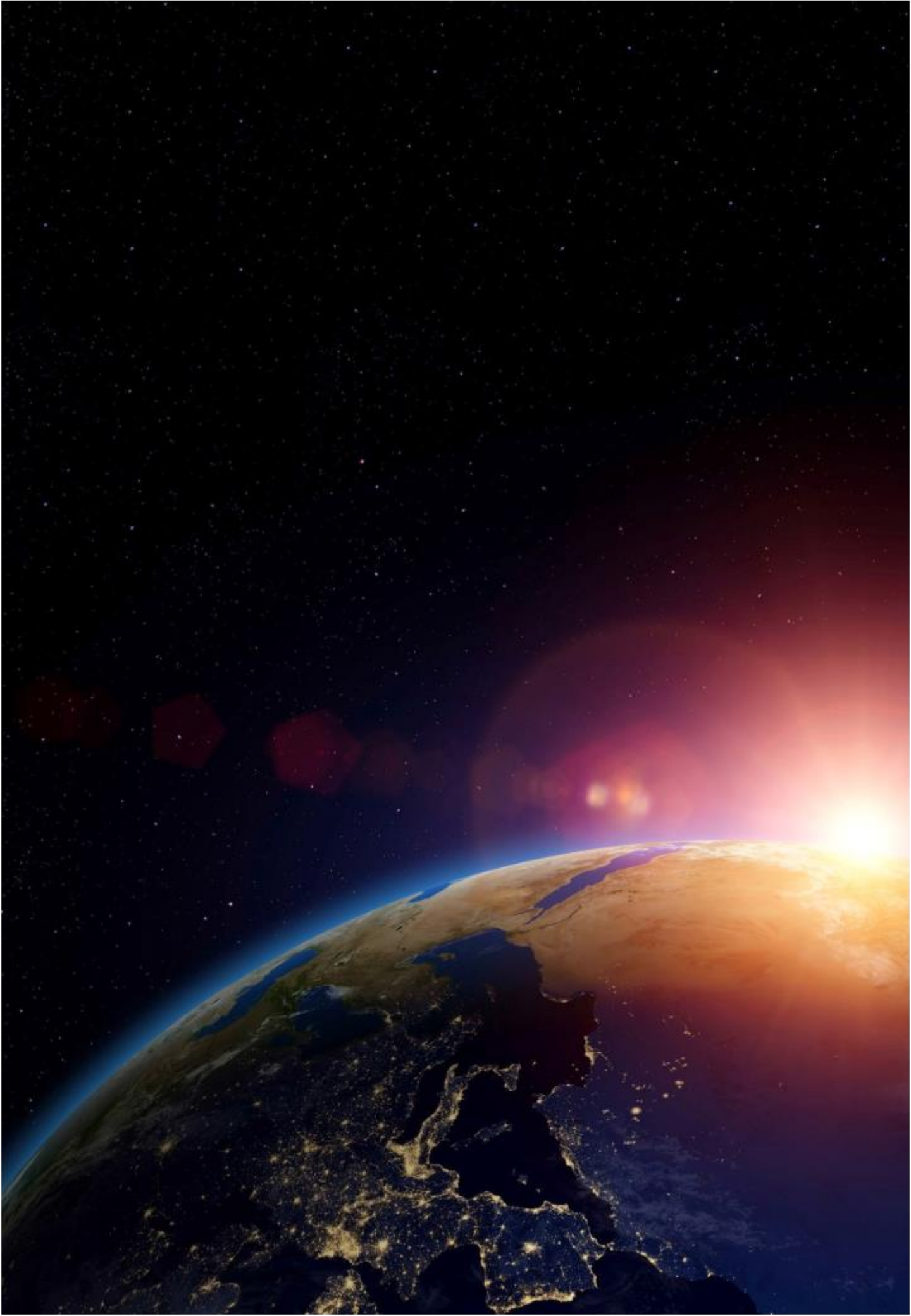


樣本數：n=5,698  
問題：您在企業工作了多久？

## 職務



樣本數：n=5,698  
因四捨五入關係，合計可能不為100%  
問題：您在企業中的職務是什麼？



---

## 安永聯合會計師事務所

### 審計服務



**傅文芳**  
所長  
電話: +886 2 2757 8888  
分機: 88866  
電郵: Andrew.Fuh@tw.ey.com



**黃建澤**  
審計服務部  
營運長  
電話: +886 2 2757 8888  
分機: 88886  
電: James.C.Huang@tw.ey.com



**馬君廷**  
審計服務部  
執業會計師  
電話: +886 2 2757 8888  
分機: 88809  
電郵: Spencer.Ma@tw.ey.com



**張正道**  
審計服務部  
執業會計師  
電話: +886 2 2757 8888  
分機: 88881  
電郵: Bob.Chang@tw.ey.com



**徐榮煌**  
審計服務部  
執業會計師  
電話: +886 2 2757 8888  
分機: 88887  
電郵: Daniel.Hsu@tw.ey.com



**謝勝安**  
審計服務部  
執業會計師  
電話: +886 2 2757 8888  
分機: 88857  
電郵: Charlie.Hsieh@tw.ey.com

### 稅務服務



**劉惠雯**  
稅務服務部  
營運長  
電話: +886 2 2757 8888  
分機: 88858  
電郵: Heidi.Liu@tw.ey.com



**沈碧琴**  
工商法令及公司稅務依規服務  
執業會計師  
電話: +886 2 2757 8888  
分機: 88877  
電郵: Ann.Shen@tw.ey.com



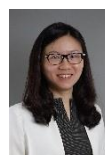
**林宜賢**  
國際及併購重組稅務諮詢服務  
執業會計師  
電話: +886 2 2757 8888  
分機: 88870  
電郵: Yishian.Lin@tw.ey.com



**周黎芳**  
國際及併購重組稅務諮詢服務  
執業會計師  
電話: +886 2 2757 8888  
分機: 88872  
電郵: Sophie.Chou@tw.ey.com



**楊建華**  
公司稅務諮詢服務  
執業會計師  
電話: +886 2 2757 8888  
分機: 88875  
電郵: ChienHua.Yang@tw.ey.com



**蔡雅萍**  
公司稅務諮詢服務  
執業會計師  
電話: +886 2 2757 8888  
分機: 88873  
電郵: Anna.Tsai@tw.ey.com



**林志翔**  
家族企業傳承規劃及稅務諮詢服務  
安永家族辦公室  
執業會計師  
電話: +886 2 2757 8888  
分機: 88876  
電郵: Michael.Lin@tw.ey.com



**林志仁**  
國際及併購重組稅務諮詢服務  
執行總監  
電話: +886 2 2757 8888  
分機: 67076  
電郵: Sean.Lin@tw.ey.com



**詹大緯**  
稅務科技服務  
副總經理  
電話: +886 2 2757 8888  
分機: 67217  
電郵: David.Jan@tw.ey.com

---

## 安永諮詢服務股份有限公司



**張騰龍**  
諮詢服務  
總經理  
電話：+886 2 2757 8888  
分機：88863  
電郵：Tony.Chang@tw.ey.com



**謝佳男**  
諮詢服務-資訊服務  
執行副總經理  
電話：+886 2 2757 8888  
分機：88850  
電郵：Joseph.Hsieh@tw.ey.com

## 安永企業管理諮詢服務股份有限公司



**黃昶勳**  
企業諮詢服務-策略績效  
總經理  
電話：+886 2 2757 8888  
分機：88862  
電郵：Jon.Huang@tw.ey.com



**高旭宏**  
企業諮詢服務-風險管理  
執行副總經理  
電話：+886 2 2757 8888  
分機：88811  
電郵：Charlie.Kao@tw.ey.com

## 安永財務管理諮詢服務股份有限公司



**何淑芬**  
策略與交易諮詢服務  
總經理  
電話：+886 2 2757 8888  
分機：88898  
電郵：Audry.Ho@tw.ey.com



**劉安凱**  
策略與交易諮詢服務  
執行副總經理  
電話：+886 2 2757 8888  
分機：88806  
電郵：Ankai.Liu@tw.ey.com



**楊小慧**  
策略與交易諮詢服務  
執行副總經理  
電話：+886 2 2757 8888  
分機：88838  
電郵：Jessica.Yang@tw.ey.com



**馮熾煒**  
策略與交易諮詢服務  
執行總監  
電話：+886 2 2757 8888  
分機：67528  
電郵：ChihWei.Feng@tw.ey.com



**王沛**  
策略與交易諮詢服務-精算服務  
執行副總經理  
電話：+886 2 2757 8888  
分機：88828  
電郵：Angelo.Wang@tw.ey.com

---

## 安永 | 建設更美好的商業世界

安永的宗旨是致力建設更美好的商業世界。我們以創造客戶、利害關係人及社會各界的永續性成長為目標，並協助全球各地資本市場和經濟體建立信任和信心。

以數據及科技為核心技術，安永全球的優質團隊涵蓋150多個國家的業務，透過審計服務建立客戶的信任，支持企業成長、轉型並達到營運目標。

透過專業領域的服務 - 審計、諮詢、法律、稅務和策略與交易諮詢，安永的專業團隊提出更具啟發性的問題，為當前最迫切的挑戰，提出質疑，並推出嶄新的解決方案。

加入安永LINE@好友

掃描二維碼，獲取最新資訊。



安永是指 Ernst & Young Global Limited 的全球組織，加盟該全球組織的各成員機構都是獨立的法律實體，各成員機構可單獨簡稱為「安永」。Ernst & Young Global Limited 是註冊於英國的一家保證（責任）有限公司，不對外提供任何服務，不擁有其成員機構的任何股權或控制權，亦不作為任何成員機構的總部。請登錄 [ey.com/privacy](https://ey.com/privacy)，了解安永如何收集及使用個人資料，以及個人資料法律保護下個人所擁有權利的描述。安永成員機構不從事當地法律禁止的法律業務。如欲進一步了解安永，請瀏覽 [ey.com](https://ey.com)。

安永台灣是指按中華民國法律登記成立的機構，包括：安永聯合會計師事務所、安永管理顧問股份有限公司、安永諮詢服務股份有限公司、安永企業管理諮詢服務股份有限公司、安永財務管理諮詢服務股份有限公司、安永圓方國際法律事務所及財團法人台北市安永文教基金會。如要進一步了解，請參考安永台灣網站 [ey.com/zh\\_tw](https://ey.com/zh_tw)。

© 2022 安永台灣  
版權所有。

APAC NO.14006520  
ED None

本材料是為提供一般信息的用途編製，並非旨在成為可依賴的會計、稅務、法律或其他專業意見。請向您的顧問獲取具體意見。

[ey.com/zh\\_tw](https://ey.com/zh_tw)